平成25年度　指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者名	指定の始期	指定の終期	掲載ページ
1	大田区立男女平等推進センター（エセナおおた）	大森北4-16-4	特定非営利活動法人 男女共同参画おおた	平成23年4月1日	平成28年3月31日	1
2	大田区営アロマ地下駐車場	蒲田5-37-3	タイムズ24株式会社	平成23年5月1日	平成26年3月31日	6
3	大田区休養村とうぶ	長野県東御市和6733-1	株式会社信州東御市振興公社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	8
4	大田区平和の森会館	平和の森公園2-3	平和の森会館運営グループ	平成25年4月1日	平成30年3月31日	10
5	大田区区民活動支援施設大森（こらぼ大森）	大森西2-16-2	特定非営利活動法人 大森コラボレーション	平成24年4月1日	平成29年3月31日	14
16	洗足区民センター	上池台2-35-2	アクティオ株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	16
7	大田区民ホール(アプリコ)	蒲田5-37-3	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	19
8	大田区民プラザ	下丸子3-1-3	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	21
9	大田文化の森	中央2-10-1	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	24
10	大田区立熊谷恒子記念館	南馬込4-5-15	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	27
11	大田区立龍子記念館	中央4-2-1	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	30
12	大田区産業プラザ（PiO）	南蒲田1-20-20	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成24年4月1日	平成29年3月31日	33
13	大田区立下丸子テンポラリー工場	下丸子4-9-14	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	35
14	大田区立本羽田二丁目工場アパート	本羽田2-7-1	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	37
15	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート(テクノWING)	本羽田2-12-1	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	39
16	大田区大森南四丁目工場アパート（テクノFRONT森ヶ崎）	大森南4-6-15	野村ビルマネジメント株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	41
17	大田区中小企業者賃貸住宅（ウイングハイツ）	本羽田2-12-1	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	43
18	大田区創業支援施設（BICあさひ）	羽田旭町7-1	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	45
19	大田区新産業創造支援施設	南六郷3-15-10	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	47
20	大田区産学連携施設	蒲田2-10-1	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	49
21	山王高齢者センター	山王1-31-8	社会福祉法人有隣協会	平成23年4月1日	平成26年3月31日	51
22	大田区立特別養護老人ホーム池上	仲池上2-24-8	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	53
23	大田区立特別養護老人ホーム糀谷	西糀谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	55
24	大田区立特別養護老人ホームたまがわ	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	57
25	大田区立羽田高齢者在宅サービスセンター	本羽田3-23-45	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	59
26	大田区立大森高齢者在宅サービスセンター	大森西1-16-18	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	61
27	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター	南馬込3-13-12	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	63
28	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	65
29	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター	池上6-40-3	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	67
30	大田区立久が原福祉園	久が原1-2-5	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	69
31	大田区立新井宿福祉園	中央2-13-2	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	71

平成25年度　指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者名	指定の始期	指定の終期	掲載ページ
32	大田区立池上福祉園	池上6-40-3	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	73
33	大田区立はぎなか園	萩中2-12-23	社会福祉法人知恵の光会	平成24年4月1日	平成29年3月31日	75
34	大田区立大田生活実習所	萩中2-10-11	社会福祉法人睦月会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	77
35	大田区立つばさホーム前の浦	大森南2-15-1	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	79
36	大田区立前の浦集会室	大森南2-15-1	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	82
37	大田区立コスモス苑	久が原2-3-22	社会福祉法人大洋社	平成23年4月1日	平成28年3月31日	86
38	大田区立ひまわり苑	大森南2-15-18	社会福祉法人大洋社	平成23年4月1日	平成28年3月31日	88
39-79	大田区営住宅/区民住宅	32団地/9団地	大成有楽不動産株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	90
80	大田スタジアム	東海1-2-10	公益財団法人大田区体育協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	92
81	大田区立平和島公園水泳場	平和島4-2-2	株式会社オーエンス	平成24年4月1日	平成29年3月31日	94
82	大田区立東調布公園水泳場	南雪谷5-13-1	フクシ・ハリマ水泳場管理JV	平成24年4月1日	平成29年3月31日	96
83	大田区立萩中公園水泳場	萩中3-26-46	株式会社協栄	平成24年4月1日	平成29年3月31日	98
84	大田区総合体育館	東蒲田1-11-1	住友不動産エスフォルタ・JTB・NTTファシリティーズグループ	平成24年3月16日	平成29年3月31日	100
85	大田区立大森スポーツセンター	大森本町2-2-5	公益財団法人大田区体育協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	102
86	大田区立大森南図書館	大森南1-17-7	テルウェル東日本株式会社	平成22年4月1日	平成27年3月31日	104
87	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社有隣堂	平成22年4月1日	平成27年3月31日	106
88	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	テルウェル東日本株式会社	平成22年4月1日	平成27年3月31日	108
89	大田区立入新井図書館	大森北1-10-14 大森複合施設ビル4F	日本コンベンションサービス株式会社	平成23年3月1日	平成27年3月31日	110
90	大田区立馬込図書館	中馬込2-26-10	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	112
91	大田区立池上図書館	池上3-27-6	共同事業体JCS/NBMグループ	平成22年4月1日	平成27年3月31日	114
92	大田区立久が原図書館	久が原2-28-4	特定非営利活動法人大田教育支援の会	平成22年4月1日	平成27年3月31日	116
93	大田区立洗足池図書館	南千束2-2-10	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	118
94	大田区立浜竹図書館	西糀谷3-32-7	特定非営利活動法人大田教育支援の会	平成22年4月1日	平成27年3月31日	120
95	大田区立羽田図書館	羽田1-11-1	テルウェル東日本株式会社	平成22年4月1日	平成27年3月31日	122
96	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-1	株式会社ヴィアックス	平成22年4月1日	平成27年3月31日	124
97	大田区立下丸子図書館	下丸子2-18-11	株式会社ヴィアックス	平成22年4月1日	平成27年3月31日	126
98	大田区立多摩川図書館	多摩川2-24-63	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	128
99	大田区立蒲田図書館	東蒲田1-19-22	共同事業体JCS/NBMグループ	平成22年4月1日	平成27年3月31日	130
100	大田区立蒲田駅前図書館	蒲田5-13-26-301	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	132

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立久が原福祉園
指定管理者	名 称　社会福祉法人　東京都知的障害者育成会 代表者　上原　明子 所在地　新宿区西新宿八丁目3番39号　STSビル3F

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年　6月 19日

業務履行状況確認

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管理項目	連　携	報告書類等は期日までに提出されているか	協定に基づく報告を実施している。	期日までに提出されている。	○
		報告書類等に不備はないか	不備がないよう何度も精査し報告している。	不備なく提出されている。	○
		区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話連絡やメール等で連絡調整している。	メール、電話を活用し連絡調整を行っている。	○
	記録管理	各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されているか	事務室内又は職員室内の棚に整備・保管している。	適正に整備・保管されている。	○
		点検記録は整備・保管されているか	事務室内の棚に整備・保管している。	適正に整備・保管されている。	○
		整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されているか	事務室内または倉庫の棚に整備・保管している。	適正に整備・保管されている。	○
職　員		必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	ｻｰﾋﾞｽ管理者2名、社・介・精福祉士6名と看護師2名、栄養士1名と5年以上福祉業界経験者全体で29名（40名中）配置している。	有資格者や経験者を多く配置している。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職場外（法人主催や東社協等）や専門の講師を招いての職場内研修を実施し、資質の向上に努めている。	職場外研修、専門講師を招いた職場内研修により職員の資質向上に努めている。	○
		職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	個人の尊厳、人権の擁護などを規程した「法人活動規範」を周知徹底している。	「法人行動規範」を整備し、職員に周知している。また虐待防止法への対応委員会を発足させ権利や尊厳を守っている。	○
		職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	人事考課に基づき、質の高い福祉職員を育成し、施設の運営に生かしている。	人事考課制度により、職員の資質向上を図りやる気を高めている。	○
運　営		各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	行事等の業務については毎年年間計画し、ﾏﾆｭｱﾙの見直しを行っている。	事業計画を毎年見直し、高い成果を上げるように努力している。	○
		情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	3年に1回、第三者評価の受審を行っている。	定期的に第三者評価を受診して事業運営の透明性を図っている。	○
		利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情受付窓口を設置し、迅速な対応を行っている。	苦情受付窓口など設置し、利用者の意向を把握できる環境を整備して解決に向けた迅速な対応をしている。	○
		利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	毎年個別面談を通し、支援計画を立案。ﾁｰﾑ会議等で共有を図っている。	個別面談により利用者の意向を反映した支援計画書を策定し、会議等を通じて共有している。	○
		利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	ご本人の様子、個別面談等で得た情報から本人に適した活動提供を行っている。	利用者の意向を反映した支援計画書を策定し、会議等を通じて随時見直しを行い共有している。	○
		身の回りの自立や健康の保持（適切な食事の提供含む）等に必要なサービスを提供しているか	歯科医による摂食指導、理学療法士によるﾘﾊﾋﾞﾘのｱﾄﾞﾊﾞｲｽを受け支援に活かしている。	嘱託医による定期健診、歯科医、理学療法士等による指導を実施している。	○
		地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	日々、散歩活動等で地域に出る機会を作ることや、施設祭りで地域交流を図っている。	園祭や地域ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱを募集して地域との交流を図っている。	○
		施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	食事介助、口腔ｹｱ等写真も活用したﾏﾆｭｱﾙを作り一定のｻｰﾋﾞｽ提供を行うための工夫をしている。	各種のサービス提供マニュアルを策定し共有してする等、サービス水準を一定に保つ努力をしている。	○
個人情報保護、法令遵守		個人情報等は適切に管理されているか	書類については鍵付ｷｬﾋﾞﾈｯﾄの保管、電子媒体でのﾃﾞｰﾀｰ管理についても職員に徹底している。	個人情報ファイルは施錠管理している。電子媒体でのデータ管理も職員に徹底されている。	○
		法令順守のための職員研修など、具体的な取組を実施しているか	外部研修等の情報収集、案内を随時行っている。	職員会議、ミーティング等を通じて職員への周知を行っている。また機会を捉えて職員を研修に派遣している。	○

安全・危機管理		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時ﾏﾆｭｱﾙの作成、避難訓練を実施している。	緊急時ﾏﾆｭｱﾙを策定している。また定期的な避難訓練を実施している。	○
		防犯・防災のマニュアルが整備されているか	防犯管理ﾏﾆｭｱﾙ、大規模地震、火災・風水害ﾏﾆｭｱﾙを整備している。	防犯管理ﾏﾆｭｱﾙ、大規模地震、火災・風水害ﾏﾆｭｱﾙを整備されている。	○
		不審者対応などマニュアルに沿った対応ができるか	定期的にﾏﾆｭｱﾙの見直しを行い、全体共有している。	定期的にﾏﾆｭｱﾙの見直しを行い、職員に周知している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は事務室にて一括管理している。警備、防犯業務を業者に委託している。	適切に管理されている。	○
施設管理	建物管理	法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	業者委託を年間予算に計上し、予算に基づいて実施している。	各種点検を計画的に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	すみやかに報告している。	すみやかに報告と実施がされている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	その都度、すみやかに行っている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等が整備・保管されているか	事務室の棚に保管している。	適正に管理されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	業者委託を年間予算に計上し、予算に基づいて実施している。	各種点検を計画的に実施されている	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	すみやかに報告している。	すみやかに報告と実施がされている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	その都度、すみやかに行っている。	適切に実施されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書が整備・保管されているか	事務室の棚に保管している。	整備・保管されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	業者委託を年間予算に計上し、予算に基づいて実施している。	計画的に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	すみやかに報告している。	すみやかに報告と実施がされている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	その都度、すみやかに行っている。	適切におこなっている。	○
	清　掃	定期的に清掃され、施設全体が清潔に保たれているか	清掃会社と業務委託を契約し、日常清掃を週一回、床面ﾜｯｸｽ等を月一回行っている。他に職員による清掃を毎日行っている。	清潔に保たれれている。	○
		設備・備品等に汚れはないか	ｴｱｺﾝのﾌｲﾙﾀｰ清掃を年数回清掃している等汚れはない。	適正に管理し、清潔に保たれている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・個別支援計画を通し、地域資源の活用に関して提案する等、ご本人を支えるネットワークの構築に努めた。

・権利擁護と意思決定支援をテーマに内部研修を行い、職員の人権意識の向上につなげた。

・職員が「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」を受講するなど医療的ケア体制の整備を進めた。

・平成26年度中のサービス等利用計画作成を達成する為、園内実施体制の整備や行政との密な連携が必要である。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・近隣のグループホームを活用した短期宿泊訓練などを取り入れ、利用者の自立に向けた新しい試みがされている。

・将来的な医療的ケア実施に向けた体制整備を進めている。

・利用者の健康面を重視し、個々の食事への対応マニュアルを写真や絵を活用して作成。口腔ケアも取り入れ積極的な支援サービスの向上を図っている。

・定期的に防災訓練を実施している。また各種マニュアルを整備し、利用者の安全確保に努めている。

・園祭りでの施設の地域開放、地域ボランティアの活用。ボランティア月報を作成し公共機関に配布するなど地域に積極的に関わっている。

・運営面で問題が発生した場合は所管課と連携をとり、迅速に対応をしている。

以上のことから、施設運営について総合的に良好であると評価する。

施設所管課	障害福祉課　障害者支援担当（施設）	電話	03（5744）1639
		FAX	03（5744）1555

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立新井宿福祉園
指定管理者	名 称　社会福祉法人　大田幸陽会 代表者　河野　桃弘 所在地　大田区大森南二丁目15番1号

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年6月12日

業務履行状況確認

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管理項目	連　携	報告書類等は期日までに提出されているか	協定に基づく報告を実施。万一の不備訂正に備え、〆切数日前の提出を心掛けている。	期日までに提出されている。	○
		報告書類等に不備はないか	同上	不備なく提出されている。	○
		区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	実施している。	メール、電話を活用し連絡調整がされている。	○
	記録管理	各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されているか	事務係；施設全般に関する日誌 支援係；利用者支援に関する日誌 保管は双方ともに1F事務室	適正に整備・保管されている。	○
		点検記録は整備・保管されているか	全職員毎日担当の各所点検を実施し、1F事務室にある点検表にチェックを記載　/　業者による設備点検記録は1F事務室に保管。	適正に整備、保管されている。	○
		整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されているか	1F事務室：備品設備修繕履歴記録 4F職員室：事故報告書、物損報告書	適正に整備、管理し保管されている。	○
職　員		必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	ｻｰﾋﾞｽ管理責任者1名/社・介福祉士4名/栄養士/看護師/5年以上福祉業界経験者19名（23名中）　を配置。	有資格者や経験者が配置されている。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	外部研修（希望、経験等を加味） 職場内研修（専門講師を招く） 法人内研修（全体及び階層別）	各職員に必要な知識を集約したOJT現状分析一覧表を作成し、外部・法人内研修に積極的に参加させ、資質の向上に努めている。	○
		職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人「職員倫理規程」に基づく行動指針より「職員心得」を作成。これは職員だけでなく支援に係わる関係業者（バス送迎等）へも配布。24年度より人権PTを発足。職員へのｱﾝｹｰﾄ並びに支援場面を目にする関係業者・ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ・実習生へもｱﾝｹｰﾄを協力要請し課題の発見に努めている。外部講師を招きﾊﾟﾆｯｸ時の対応（ｾﾗﾋﾟｭｰﾃｯｸﾎｰﾙﾄﾞ）研修を全3回実施。	法人「職員倫理規程」に基づく行動指針より「職員心得」を作成し、人権PTも発足させて利用者の権利を守っている。サービス提供についても利用者の意思を尊重しながら取り組んでいる。	○
		職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	自己評価・自己申告書を元に施設長による個別ﾋｱﾘﾝｸﾞ。法人研修計画、ｷｬﾘｱﾊﾟｽ表、昇格昇任ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ等の明示。	個別ﾋｱﾘﾝｸﾞで職員の希望や改善要望等を確認している。また目標ﾁｬﾚﾝｼﾞｼｰﾄを作成し、職員の意欲向上に取り組んでいる。	○
運　営		各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	業務分掌毎に年間計画、総括表を作成。双方とも作成時には会議にて共有。 一般職員・主任（副主任）・係長と全体で事業計画の反省、次年度計画の立案をする仕組みを作っている。	年間計画、総括表を作成・管理し、計画的に運営している。計画策定にあたっては前年度の反省点等を組織的に検討し反映させている。	○
		情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	H18　19　21　23年度受審　26年度予定/ 毎月保護者連絡会/第三者委員設置。	定期的に第三者評価を受審。保護者連絡会で、情報提供を行い施設の透明性を図っている。	○
		利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	法人規程「苦情解決制度に関する要綱」第三者委員/支援係長（苦情受付担当）/園長（苦情解決責任者）　配置。	苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置し、苦情解決に向け迅速に対応がされている。	○
		利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	ｱｾｽﾒﾝﾄ（面談）、ｹｱﾌﾟﾗﾝ作成、ｹｱ会議、本人（保護者）了承又は修正のｻｲｸﾙにて作成。	アセスメントに基づく本人及び保護者の意思を取り入れた支援計画を作成している。またミーティング等により個別支援計画の情報共有を図っている。	○
		利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	利用者の希望、適性を利用者保護者面談やアンケート等で聴き取り、作業、健康活動、外出等行っている。活動内容については、定期的(年1回)または必要に応じて会議等で見直しを行っている。	利用者保護者面談やアンケート等により利用者の意見を取り入れたサービス提供を実施している。 また定期的に活動内容の見直しを実施している。	○
		身の回りの自立や健康の保持（適切な食事の提供含む）等に必要なサービスを提供しているか	利用者台帳、アセスメント、健康管理台帳により利用者の状況を把握し、必要な支援を個別支援計画、食事介助マニュアル等で共有しながらサービス提供をしている。	利用者台帳、アセスメント、健康管理台帳により利用者の状況を把握し、必要な支援を個別支援計画、食事介助マニュアル等で共有しながらサービスの提供がされている。	○
		地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ年間延べ約800名（25年度実績）。近隣中学校との運動交流会（13年継続）。地域行事（子供ｶﾞｰﾃﾞﾝﾊﾟｰﾃｨ）に主催者側として施設開放をし、企画を実施（5年継続）。第15回園祭りの開催。また25年度より近隣小学校との交流行事開始（小学生の施設見学・文化交流）。	ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱの受入、近隣小・中学校との交流、子供ｶﾞｰﾃﾞﾝﾊﾟｰﾃｨにおける施設開放などを実施している。また、園祭りを開催し、幅広い年齢層との交流の場を設けている。	○
		施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	職員ミーティング、職員会議等でサービス内容の共有を実施している。また必要に応じて支援係長、支援副主任による支援者へのスーパーバイズを実施。	職員ミーティング、職員会議でサービス内容の共有を実施している。また他施設との比較分析を行い、一定のサービス向上を図っている。	○

個人情報保護、法令遵守		個人情報等は適切に管理されているか	個別支援に関するﾌｧｲﾙ等は施錠できる棚に保管。PC及び社内LANはｾｷｭﾘﾃｨ管理。写真使用承諾等は本人・保護者・施設で書面を取り交わす。法人「個人情報保護規程」に基づく。	個人情報に関するファイル等は施錠できる棚に収納、電子データのセキュリティ対策、写真使用承諾の取り交わしなど「個人情報保護規定」に基づき個人情報を管理している。	○
		法令順守のための職員研修など、具体的な取組を実施しているか	法人倫理規程等職員周知。適宜労務管理、虐待防止、権利擁護等外部研修への参加。	職員会議、ミーティング等を通じて職員への周知を行っている。また機会を捉えて職員を積極的に研修に派遣されている。	○
安全・危機管理		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	職員緊急連絡網、自衛消防隊整備、避難訓練毎月開催。危機管理及び福祉避難所開設を想定した「危機対応訓練」を25年度計6回実施。	職員緊急連絡網、自衛消防隊を整備。避難訓練を毎月実施がされている。	○
		防犯・防災のマニュアルが整備されているか	緊急時・災害時対応ﾏﾆｭｱﾙを元に対応。法人内での統一ﾏﾆｭｱﾙ作成中。またﾊﾞｽ送迎時、園内・園外活動時に発災した場合等場面に応じたﾏﾆｭｱﾙを作成し保護者とも共有している。	緊急時・災害時対応ﾏﾆｭｱﾙを策定。またﾊﾞｽ送迎時、園内・園外活動時に発災した場合等個別の場面に応じたﾏﾆｭｱﾙが整備されている。	○
		不審者対応などマニュアルに沿った対応ができるか	先述のとおり、25年度より危機管理及び福祉避難所開設を想定した「危機対応訓練」を開始。	「危機対応訓練」を6回実施するなどマニュアルに沿った対応の訓練がされている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	各所部屋・設備の鍵は1F事務室内のｷｰBOXで管理。最終退勤者は点検記録簿に氏名・退館時間を記入。	適切に管理されている。	○
施設管理	建物管理	法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	消防設備・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ等点検法令に基づいた点検が委託契約に含む。年2回職員による自主点検を実施。	各種点検を計画的に実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	日常点検実施報告書にて区へ報告。台風等の直後は適宜点検を実施し、問題発生時は区に報告。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	施設工事見積依頼の提出並びに小破修理で即時対応。工事に関しては区に事前確認。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等が整備・保管されているか	1F事務室・地下書庫に保管。	適正に整備・保管されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	消防設備・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ等点検法令に基づいた点検が委託契約に含む。年2回職員による自主点検を実施。	各種点検を計画的に実施がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	日常点検実施報告書にて区へ報告。台風等の直後は適宜点検を実施し、問題発生時は区へ報告。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	施設工事見積依頼の提出並びに小破修理で即時対応。工事に関しては区に事前確認。	適切に実施されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書が整備・保管されているか	1F事務室・4F職員室に保管（一部地下書庫）。	適正に整備・保管されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	必要な点検は実施。ﾃｰﾌﾟﾙのガタ付等器具についても毎月実施している。	適切に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	日常点検実施報告書にて区へ報告。台風等の直後は適宜点検を実施し、問題発生時は福祉課へ報告。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	小破修理で即時対応。工事は区に事前確認。	適切に実施されている。	○
	清　掃	定期的に清掃され、施設全体が清潔に保たれているか	保たれている。清掃業務委託（日常清掃、床面清掃等）	清潔に保たれている。	○
		設備・備品等に汚れはないか	整理・整頓の励行。	適正に管理され、清潔を保っている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・利用者の将来に目を向けた支援
　口腔外科医師による定期的な口腔ケア、摂食についてのアドバイスや栄養相談を6回実施。保護者向け摂食嚥下の研修実施(12月)。登録喀痰吸引等事業者（登録特定行為事業者）登録が完了。9月1日から2名の支援者で実施。新たに1名の支援者の研修実施。配置医も参加して安全委員会を2回実施(9月、3月)。現状についての意見交換や手技の確認を行った。

・防災意識を高め、災害に備えた施設づくり
　4月に利用者・保護者に「大規模地震発生時の緊急対応マニュアル」、「災害発生時のバス運行」の説明資料を配布、説明。保護者連絡会で福祉避難所の資料配布と説明及び意見交換会を行った。
　福祉避難所開設机上訓練、車いす対応トイレ設営等職員対象の危機対応訓練を従来の防災訓練とは別に6回実施。

・業務改善の取組
　各種会議や日常業務の見直しを行った。会議回数の整理、係分掌の特定職員への業務の偏りの調整等を行うことで業務の効率化を図った。

・今後の課題
　利用者の加齢と障害の多様化に伴い、本人と家族の生活に合わせた社会資源活用を進める取組が必要。
　日中支援の質の保持と業務の効率化の為、業務改善をさらに進めていく。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・利用者や保護者の意向を取り入れた個別支援計画に基づき、利用者サービスの向上に努めている。

・積極的な研修参加、OJT現状分析一覧表の作成など、職員の能力向上を図っている。

・防災面で、各種マニュアルを整備し、避難訓練、危機管理訓練を定期的に実施するなど、利用者の安全確保に努めている。

・運営面においても、問題が生じた場合には迅速に所管課へ連絡を行っており、問題解決に向け積極的な姿勢が見られる。

・園祭の開催や、小中学校との交流などを通じて地域社会との連携を積極的に図っている。

以上のことから、施設運営について総合的に良好であると評価する。

施設所管課	障害福祉課　障害者支援担当（施設）	電話	03（5744）1639
		FAX	03（5744）1555

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立池上福祉園
指定管理者	名 称　社会福祉法人　大田幸陽会 代表者　河野　桃弘 所在地　大田区大森南二丁目15番1号

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年6月23日

業務履行状況確認

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管理項目	連　携	報告書類等は期日までに提出されているか	滞りなく提出している。	提出されている。	○
		報告書類等に不備はないか	各職層で事前チェック確認を行っている。	不備なく提出されている。	○
		区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡を密に取り合っている。	メール、電話を活用し連絡調整を行っている。	○
	記録管理	各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。業務日誌はPC管理をしている。	適正に管理されている。	○
		点検記録は整備・保管されているか	整備・保管している。	適正に管理されている。	○
		整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されているか	整備・保管している。	履歴は整備保管されている。	○
職　員		必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士・介護福祉士を配置している。	有資格者や経験者が配置されている。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修、文書回覧、外部研修参加等している。	法人研修、外部研修等に参加し、職員の資質向上に努めている。	○
		職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	している。行事等希望・意向を汲み取る努力をしている。	利用者の希望を取り入れ個別支援に反映している。また、職員に人権擁護の研修を受講させ利用者の権利を守るよう周知している。	○
		職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	グループ会議での「気づき」を全体共有している。	ｸﾞﾙｰﾌﾟ会議など個人の意見を取り入れ反映するなど、やる気を高める工夫がされている。	○
運　営		各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	計画に基づき運営。より高い成果を上げる為、分掌を見直した。	業務計画に基づき運営。課題をもって適宜見直し等行い成果が上がるように努力がされている。	○
		情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	保護者連絡会年10回実施している。	定期的に第三者評価の受審し、保護者連絡会では施設の情報提供を行い、施設の透明性を図っている。	○
		利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	迅速に対応し、リスク集計に記録している。	利用者の意向や苦情に対応出来るように各担当間で情報共有し、迅速に対応がされている。	○
		利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	生活班単位の合議により立案し、共有している。	利用者、保護者の意向に即した支援計画を策定し、ミーティング等を通じて支援員間で情報が共有されている。	○
		利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	個別の対応等、個々の状態に合わせた方法を共有して実施。	利用者の意向や状況に応じたサービス提供実施している。また利用者の状況を踏まえ、提供方法の見直しを実施している。	○
		身の回りの自立や健康の保持（適切な食事の提供含む）等に必要なサービスを提供しているか	個々の体力・ニーズに合わせて提供している。	個々の利用者の状況に応じ、必要なサービス提供を行っている。	○
		地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	多目的ホール地域開放、施設祭り、玄関前販売を実施している。	休日を利用したﾊｰﾄﾌﾙﾌｪｽﾀ、地域ふれあいｺﾝｻｰﾄ、ﾊﾞｻﾞｰなどを実施し、地域との交流に努めている。	○
		施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	行動基準を作成。利用者対応上の留意点を共有するシート作成している。	利用者別のサービス提供の留意点を支援者間で共有し、サービス水準を保持している。	○
個人情報保護、法令遵守		個人情報等は適切に管理されているか	キャビネット(鍵付)に管理している。同意書をとっている。写真等は都度確認している。	ﾊﾟｿｺﾝ端末のｾｷｭﾘﾃｨ対策、個人情報ファイルの施錠収納により、適正に管理がされている。	○
		法令順守のための職員研修など、具体的な取組を実施しているか	重要な文書は説明・回覧している。	個人情報保護法令等に関する研修受講を勧奨している。また会議、ミーティング等を通じた周知を実施している。	○

安全・危機管理		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	保護者向け緊急連絡訓練実施。安全防護中心に防災訓練実施している。	保護者と連携した緊急連絡訓練を実施している。また定期的に防災訓練を実施している。	○
		防犯・防災のマニュアルが整備されているか	危機管理マニュアル整備している。	危機管理ﾏﾆｭｱﾙが整備されている。	○
		不審者対応などマニュアルに沿った対応ができるか	暗証番号により、玄関ドア管理。モニターで確認している。	不審者対応マニュアルを整備し、職員に周知している。また1F玄関ドアに監視モニターを設置し、安全管理に取り組んでいる。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫を設置し適切に管理している。	適切に管理されている。	○
施設管理	建物管理	法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	屋上の一部排水口で目詰まり(汚泥・ゴミ等)が原因で排水できないことがあった。	各種点検を計画的に実施がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	速やかに実施・報告している	適切に実施されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	速やかに実施・適切に行っている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等が整備・保管されているか	整備・保管している。	適正に管理されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	法令点検等、計画的かつ確実に実施している。	各種点検を計画的に実施がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	速やかに実施・報告している。	適切に実施されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	速やかに実施・適切に行っている。	適切に実施されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書が整備・保管されているか	整備・保管されている。	適正に管理されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	定期点検等、確実に実施している。	適切に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	速やかに実施・報告している。	適切に実施されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	速やかに実施・適切に行っている。	適切に実施されている。	○
	清　掃	定期的に清掃され、施設全体が清潔に保たれているか	定期清掃を含め清潔に保たれている。又、気づいた時には都度、拭き取りを行っている。	適切に実施されている。	○
		設備・備品等に汚れはないか	損傷・汚れは見当たらない。	適正に管理されている。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・環境調整(居場所・関わる職員)が必要な利用者について、職員全体で支援方針を共有し、取り組みの理解を深めた。強度行動障害のある方への支援について、外部研修を受講し、支援方法の検討に活かした。
・支援現場での留意点を記載したポイントメモを見直し、個々の利用者の日課に沿った「対応上の留意点」を簡潔にまとめ、時系列に把握しやすくした。
・『法人施設利用者の権利擁護規程』、『職員倫理規定』、『「職員倫理規程」に関する行動指針』を踏まえ、「池上福祉園職員行動基準」を作成した。これにより、諸規程が示す理念・基本姿勢を踏まえて利用者と関わる際の優先順位を定めた。今後、事例検討会等の研修企画による効果的な活用を図りたい。
・6名の利用者について、相談支援事業所「さんさん幸陽」と連携し、サービス等利用計画の作成支援をした。課題⇒計画相談支援の取り組み推進。
・休日開園を2回(9月　園内音楽コンサート、11月地域ふれいあいコンサート)実施し、開所日を増やした。
・職員の意見交換・改善提案等を施設運営に活かしやすい仕組みを意図して、平成25年度に職務分掌の体制を見直し、部会・委員会制による職務分掌体制を計画した(26年度から実施)。
・「誰と何をするのか」利用者に分かりやすくするため、生活グループ、AM健康作り、食事場面の支援体制を見直し、安心・安定・安全の観点から継続性のある支援体制を計画した。新体制実施は26年度。
・10月に屋上から浸水被害発生。排水口の目詰まりが原因であった。職員による自主点検、業者による点検を徹底し、再発を防止する。
・3月のエレベータ交換工事に備えて、非常時に階段で移動することが困難な利用者について、担架等での移動を体験する機会を設けた。工事期間中、法人他施設職員の応援も得て、安全に利用者を受け入れることが出来た。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・利用者にもわかりやすい支援体制にするため、各体制を見直し安心・安定・安全の観点で職員が継続して提供出来るサービス体制への見直しを図るなど運営面にも工夫と向上がみられる。

・職員の意見交換で支援等の改善提案を反映していくなど働く側の意見を尊重し、良好な職場体制を図っている。

・休日に開演のコンサートを新たに企画したり、より地域の方に参加しやすい交流の場を作り地域との良好な関係を築いている。

・防災訓練は施設内だけでなく野外訓練も実施をし、その場に合わせた対応の訓練や保護者とNTT伝言ダイヤルを利用した緊急連絡訓練などで具体的な訓練で利用者の安全確保に努めている。

・運営面についても職員の意見を取り入れ改善するなど、利用者サービスの向上のために積極的な体制整備の実施がされている。

以上のことから、施設運営について総合的に良好であると評価する。

施設所管課	障害福祉課　障害者支援担当(施設)	電話	03(5744)1639
		FAX	03(5744)1555

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立はぎなか園
指定管理者	名 称　社会福祉法人　知恵の光会 代表者　小谷　知男 所在地　神奈川県横須賀市公郷町三丁目69番1号

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年6月24日

業務履行状況確認

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管理項目	連　携	報告書類等は期日までに提出されているか	共通のスケジュール表を使用し、複数で確認し、提出するよう心掛けている。	期日までに提出されている。	○
		報告書類等に不備はないか	作成者以外に管理者または法人本部による確認を行っている。	不備なく提出されている。	○
		区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	報告・連絡・相談を行い、対応している。	日常的に相互に連絡を取り、調整を図っている。	○
	記録管理	各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されているか	検印後、速やかにファイルし、保管している。	適正に整備・保管されている。	○
		点検記録は整備・保管されているか	点検終了後、速やかにファイルし、保管している。	適正に整備・保管されている。	○
		整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されているか	各種記録にて記録し、管理している。	施設の定期検査を受け修繕や整備に対応している。履歴も保管管理されている。	○
職　員		必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士等、必要な資格を有する者を配置している。	有資格者や経験者の配置がされている。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	資格取得を奨励し、東社協等の各種研修、及び法人研修に参加している。	専門に即した研修を受講し職場で情報を共有して資質の向上のに努めている。	○
		職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	職員会議・支援会議にて、支援について見直しを行い、面談内容等を個別支援計画に反映している。	面談により本人の意見を取り入れた個別計画を作成している。趣味を生かすｸﾗﾌﾞ活動も実施して意思を尊重している。	○
		職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	定期的に法人理念を確認し、意識の統一を図っている。研修への参加を促し、資格取得を奨励している。	職員の意向に沿い資格の取得や研修を受講し、やる気を高めて運営に生かしている。	○
運　営		各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	法人本部と連携を図り、計画的な運営を行っている。	業務計画に基づき施設運営を行っている。また3か月に1度内部監査を行い計画の見直しを図り、利用者サービス向上に努めている。	○
		情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	第三者評価の実施、保護者会（月1回）、利用者・保護者に対しての便りの配布をしている。	定期的に外部の第三者評価を受審している。施設の情報は保護者会を利用し提供して透明性を図っている。	○
		利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情受付窓口を設置し、随時対応している。	苦情解決取組規程を作成し、第三者委員会を設けて迅速な解決に向けた体制をとっている。	○
		利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	随時、支援会議を行い即時対応ができるよう、情報共有を心掛けている。	利用者の希望をとり入れ支援計画を策定。支援会議等で支援者間で情報共有している。	○
		利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	日々の反省会にて、活動の見直しを行っている。	利用者の状況について日々のミーティングで情報共有し、必要に応じて活動の見直しを実施している。	○
		身の回りの自立や健康の保持（適切な食事の提供含む）等に必要なサービスを提供しているか	看護師による健康巡回（月2回）の実施、その他、運動ができる機会を提供している。	看護師により毎日給食日誌を記録し、食事管理をしている。また、健康のため運動を取り入れるなど必要なｻｰﾋﾞｽを提供がされている。	○
		地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	区内、町内行事に積極的に参加している。毎日の園前販売を行っている。	学校と連携し学校が主催の避難訓練に参加、高齢者施設との交流ﾊﾞｻﾞｰ、園前での生産品販売をなどを通じて地域との交流を推進している。	○
		施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	区内会議への参加、業務内容に関して、朝礼、夕礼（反省会）にてサービス向上に努めている。	朝夕のミーティングにおいて支援内容に関する情報共有、改善検討を実施し、サービスの水準を一定に保つ工夫がされている。	○
個人情報保護、法令遵守		個人情報等は適切に管理されているか	施錠できる棚に保管・管理している。	個人情報に関するファイル等を施錠できる棚に収納している。また電子データについてもセキュリティ対策を講じ、適切に管理されている。	○
		法令順守のための職員研修など、具体的な取組を実施しているか	法人研修・外部研修に参加している。	職員会議、ミーティング等を通じて職員に周知している。また機会を捉えて職員を研修に派遣している。	○

安全・危機管理		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練の実施、各種マニュアルを整備している。	職員緊急連絡網、自衛消防隊を整備し、避難訓練を年2回開催している。	○
		防犯・防災のマニュアルが整備されているか	区のマニュアルに準じて作成している。	緊急時・災害時対応ﾏﾆｭｱﾙを策定している。またﾊﾞｽ送迎時、園内・園外活動時に発災した場合等個別の場面に応じたﾏﾆｭｱﾙを整備している。	○
		不審者対応などマニュアルに沿った対応ができるか	集会等で周知し、不審者対応訓練を行っている。	マニュアルの周知、及び訓練を実施して緊急に対応出来るようにしている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックスにて管理し、戸締り施錠確認、警備会社と連携している。	適切に管理されている。	○
施設管理	建物管理	法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	年度ごとに委託業者とスケジュール確認を行い、計画的に実施している。	各種点検が計画的に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	発生時、迅速に報告している。	点検し、速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	発生時、迅速に修繕している。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等が整備・保管されているか	ファイルに、まとめて保管している。	適正に整備、保管されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	年度ごとに委託業者とスケジュール確認を行い、計画的に実施している。	各種点検を計画的に実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	発生時、迅速に報告している。	点検し、速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	発生時、迅速に修繕している。	適切に実施されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書が整備・保管されているか	ファイルに、まとめて保管している。	適正に整備、保管されている。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	年度ごとに委託業者とスケジュール確認を行い、計画的に実施している。	計画的に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	発生時、迅速に報告している。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか	発生時、迅速に修繕している。	適切に実施されている。	○
	清　掃	定期的に清掃され、施設全体が清潔に保たれているか	年度ごとに委託業者とスケジュール確認を行い、計画的に実施している。	清潔に保たれている。	○
		設備・備品等に汚れはないか	清掃担当者を設定し、担当者が責任を持って管理している。	清潔に管理されている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

＜就労継続支援B型＞
・就労に関して必要な情報と取り組みを行い、6名の方が就労に結び付いた。現在も継続して就労されている。就労後の余暇活動の一環として、就労者を対象に外出企画を検討し実施した。
・商店街の協力のもと商店街販売を行った。園前での販売を行い、利用者が地域の方と触れ合う機会を多く持てるように心がけ、取り組んだ。企業や外部での販売を増やし、新しい環境で利用者が関われる機会を増やした。
・“働く”ことを実感的にとらえられるよう、勤務時間を延長し、作業内容やサービス提供方法を変更した。働く意識を持って、取り組んでいけるよう工賃に一部時給制を取り入れ、工賃アップにつながった。
＜生活介護＞
・健康面の維持のため、園内・園外での運動を取り入れた。
・生産活動を重視し、社会参加の機会を増やした。生産活動連絡会を通じて、共同受注を請け負い、利用者の工賃アップにつながった。
＜自立訓練＞
・就労継続支援や生活介護のプログラムを取り入れ、利用者自身が次のステップに向けて取り組んでいけるよう、目標を明確にした。
＜全体＞
・防災対策に向け、地域主体の避難訓練に参加した。利用者が避難所用具を実際に取り扱い、訓練を行った。使用に抵抗がある方もいるため、災害時の対応を検討していく。
・年度初めに、保護者会にて計画相談支援の説明を行い、法人内事業所と連携して、サービスの向上に努めた。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・多機能施設（就労継続B、生活介護、自立訓練）であるが、支援スペース、グループ編成等を工夫し、管理、運営している。

・就労継続支援における離職者の積極的な受入、工賃への一部時給制導入、毎日の園前での販売活動など就労意欲向上に向けた取り組みを実施するとともに、就労者のアフターフォローも実施している。

・職員の資格取得奨励、専門研修受講推進など職員の能力向上を図るとともに職員会議、内部研修を通じた情報の共有など組織力向上に努めている。

・安全管理に関する各種マニュアルを整備や定期的に避難訓練、防災訓練を実施している。また施設内宿泊訓練を計画（H26実施予定）するなど、利用者の安全確保に積極的に取り組んでいる。

・近隣の大田生活実習所と共同で実施する「萩中祭」、地域の防災訓練への参加などを通じて地域との交流を推進している。

・中長期的な利用者支援の観点から、利用者ニーズの多い生活介護の枠の拡大を検討するなど、多機能型施設の特性を活かした施設運営の検討を行っている。

以上のことから、施設運営について総合的に良好であると評価する。

施設所管課	障害福祉課　障害者支援担当（施設）	電話	03（5744）1639
		FAX	03（5744）1555

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立大田生活実習所
指定管理者	名称　　社会福祉法人　睦月会 代表者　　理事長　　綿　祐二 所在地　　国立市谷保3140番地

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年3月12日

業務履行状況確認

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管理項目	連携	報告書類等は期日までに提出されているか	提出締切日を確認し提出するよう心掛けている。	毎回、期日までに提出している。	○
		報告書類等に不備はないか	作成者以外の複数名で確認後、法人本部にて再確認し提出している。	不備なく提出している。	○
		区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	不明点等や対応困難な時には、報告・連絡・相談をしている。	十分な報告・連絡・相談をしている。	○
	記録管理	各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されているか	検印後ファイリングし保管、管理している。	ファイリングし保管、管理している。	○
		点検記録は整備・保管されているか	各種点検記録ファイリング保管（防火設備、非常呼び出しボタン）	ファイリングし保管、管理している。	○
		整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されているか	修繕記録にてファイル保管	修繕記録等ファイル保管している。	○
職　員		必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士.介護福祉士.臨床心理士.看護師を配置。	資格取得した職員が配置されている。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・法人研修（年1回）・講話会(年4回)／研修計画に基づき外部研修に参加・地元消防団による救急救命講習	救命救急講習、課題別の研修を職員の希望を反映し、実施している。	○
		職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	毎月支援会議前に、倫理綱領、行動規範の読み合わせ確認・面談内容を個別支援計画に反映	利用者の権利を職員間で共有し、個別支援計画に反映し、支援に取り組んでいる。	○
		職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	キャリアアップ／全職員参加の法人研修実施	法人のキャリアアップ計画と報告を各職員が提出している。	○
運　営		各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	毎月ケース、ユニット、作業、健康、選択活動の協議の場を設けている。	活動場面ごとに協議の場を設け、運営に生かしている。	○
		情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	家族連絡会（月1回）の報告書配布・第三者委員設置	第三者評価は3年に1度受審している。家族連絡会へ施設報告を配布している。	○
		利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情受付窓口の設置　・第三者委員設置　事業計画の掲示/法人会報を発行	第三者委員と利用者の面談を実施している。	○
		利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	ケース会の実施。個人ファイルに個別支援計画をファイリングし常に確認している。	ケース会を実施している。個別支援計画をファイリングし、共有している。	○
		利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	個々のリズムに合う一日を通した活動を実施・選択活動として希望者には作業を提供・個別外出の実施	個別に適した日中活動を行っている。	○
		身の回りの自立や健康の保持（適切な食事の提供含む）等に必要なサービスを提供しているか	理学療法による身体ほぐし・制限食への対応・内科相談、精神科相談の実施　・希望者への予防接種	必要なサービスを提供している。	○
		地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	地域の祭りとしての萩中祭の実施・地域の防災訓練参加・小学校体験学習受け入れ・リサイクル回収作業　・地元消防団による救急救命訓練	地域と積極的に交流している。小学校体験学習を受け入れるなど社会資源として、機能等を還元している。	○
		施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	会議前の倫理綱領、行動規範の読み合わせ及び掲示　・朝、夕礼時連絡、報告	サービス水準を一定に保つ工夫をしている。	○
個人情報保護、法令遵守		個人情報等は適切に管理されているか	情報ファイルのカギ付き棚保管/写真掲載時の確認	適切に管理している。	○
		法令遵守のための職員研修など、具体的な取組を実施しているか	法人研修の実施・外部研修への参加	研修に参加し、法令順守に取り組んでいる。	○
安全・危機管理		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年5回の避難訓練/防災に関する講話会	利用者の活動内容、援助者の動き、留意点など記録している。反省等の振り返りを行い記録している。	○
		防犯・防災のマニュアルが整備されているか	事務所内に掲示	整備し、掲示している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		不審者対応などマニュアルに沿った対応ができるか	事務所内に掲示	マニュアルは掲示している。「危機管理と安全管理」の講話会を実施	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管庫による鍵保管　・警備会社によるセキュリティ管理	鍵の保管は適切に行っている。施錠管理はセキュリティ管理となっている。	○
施設管理	建物管理	法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	実施している。	年1回の施設管理課による点検を実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	報告している。	速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか	相談をしたうえで行っている。	その都度相談し、修繕している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等が整備・保管されているか	ファイリングし整備保管している。	ファイルあり。適切に保管している。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	業者委託にて実施している。（点検簿等に記載し保管）	ファイルあり。業者による点検を定期的に実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	報告している。	速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか	適切に行われている。（シャッター交換　トイレ改修　排煙窓工事　食堂ドア修理）	区の予算による小破修繕工事など、適切に行っている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書が整備・保管されているか	整備、保管している。	全3冊のファイルあり。適切に保管している。	○
		法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	実施している。（点検簿等に記載し保管）	実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	報告している。	速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか	おこなっている。	修繕記録の簿冊あり。適切に行っている。	○
	清掃	定期的に清掃され、施設全体が清潔に保たれているか	毎日の委託業者による清掃及びオプションでの清掃　・職員による清掃、消毒	清掃により建物内を綺麗に保っている。	○
		設備・備品等に汚れはないか	老朽化した備品等あるが清掃を行い保持されている。	清掃・新規購入等により、綺麗に使用している。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

【工夫・改善】
・ノーマライゼーションに根差した活動を目指し、午前、午後で分けたプログラム構成から、一日を通して同じ目的を持った活動を導入した。1日を通した活動にする事で、活動内容の充実と一週間のリズムの構築を図った。
・　自助・共助の観点から、希望利用者と職員が地域の防災訓練へ参加した。地域における避難所の在り方を利用者と共に学ぶとともに、地域の方々への障害者理解、啓発を図った。実際に参加をし、車いす利用者の体育館に移動時などに地域の方々のご協力をいただいた。
・給食委託業者と連携を図り、障害者雇用（1名）を実現した。また、食器洗浄機を導入したことにより食器洗いも担当し業務の拡大と充実を図った。
・作業内容を精査し、洗濯、リサイクル、染色、陶芸の4つのグループ（昨年度は5グループ）に再編成した。作業だけでなく、健康活動、クラブ活動も4グループに編成することで、利用者の構成メンバー数(平均利用者12名）と職員数（4～6名）のバランスをとることで活動の充実を図った。
・5年間の振り返りと今後5年間の展望をPTにて実施。「地域協同」「生涯にわたる支援」「区立施設としての役割」「法に左右されない安定したサービス」をテーマにして過去5年間のを検証した。また、今後実習所に求めるサービスについて父母会役員・歴代会長からヒヤリングとご家族にアンケートを実施した。
・特定相談支援事業を開始し、利用計画相談支援を実施した。
・年度の初めに家族会で説明をして受給者証更新時にサービス等利用計画案の作成、サービスの継続および新規サービスの利用につなげた。
・城南特別支援学校との連携をし、医療ケアを必要とする生徒に対して、職員が進路の授業の見学及び在校生、ご家族への事業説明などを実施し、交流を図った。
【課題】
・管理職層の経験年数が浅く、そのため組織としての力が弱い。管理職層の指導、統括力の向上。
・重症心身障害者通所事業の日中プログラムを含めた体制の構築。
・特定相談事業の充実。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○利用者の家族にアンケートを実施するなど、施設に期待するサービスについて積極的にニーズを模索する姿勢が見られる。また、作業内容を精査し、グループの編成を見直すなど、利用者への支援の充実に繋げている。
○区立指定管理施設で唯一、医療的ケアを要する重症心身障がい者の受け入れも行っている。主治医・家族と連携をとりながら、本人に合った支援の提供に取り組むなど、大田生活実習所の果たす役割は極めて大きいと考える。
○運営面においても、問題が生じた場合には迅速に所管課へ連絡を行っており、問題解決に向け積極的な姿勢が見られる。また、近隣施設・地域の方々との園祭の共催、地域のお祭りへの参加など、地域社会との連携を積極的に図っている。
以上のことから、施設運営について総合的に良好であると評価する。

施設所管課	障害福祉課　障害者支援担当（施設）	電話	03（5744）1639
		FAX	03（5744）1555

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	平成25年度
評価実施日	平成26年　6月16日

1　施設概要

施 設 名	大田区立つばさホーム前の浦
所 在 地	東京都大田区大森南二丁目15番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人　大田幸陽会
	代表者　河野　桃弘
	住　所　東京都大田区大森南二丁目15番1号
指定期間	平成23年 4月　～　平成28年　3月
施設の設置目的	福祉サービスの提供
施設の沿革	平成10年4月1日　自立生活訓練施設として開設（緊急一時保護施設も併設） 平成18年4月1日　指定管理制度へ移行
担当部課 （問合せ先）	障害福祉課
	電話　03(5744)1639　　FAX　03(5744)1555

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　平成26年　1月27日～2月14日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　　12 人

（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果	性別	(1) 男 58%	(2) 女 42%						
	年代	(1) 20歳未満 17%	(2) 20歳代 50%	(3) 30歳代 33%	(4) 40歳代 0%	(5) 50歳代 0%	(6) 60歳代 0%	(7) 70歳以上 0%	無回答 0%
	回答者	(1) 本人 58%	(2) 本人と代理人 33%	(3) 代理人 9%	(4) その他 0%				無回答 0%

②　利用者満足度調査

（%は調整しています）

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値（ランク）
利用者満足度調査	職員・スタッフの対応はいかがですか	2	5	3	0	2	0	12	6
		17%	41%	25%	0%	17%	0%	100%	(C)
	日常提供されるサービスのの内容（作業、クラブ、健康活動、食事等）はいかがですか	3	3	4	1	1	0	12	6.3
		25%	25%	34%	8%	8%	0%	100%	(C)
	個別の目標や計画はいかがですか	2	5	3	1	1	0	12	6.3
		17%	42%	25%	8%	8%	0%	100%	(C)
	施設は清潔に保たれていますか	4	2	6	0	0	0	12	7.1
		33%	17%	50%	0%	0%	0%	100%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	5	1	6	0	0	0	12	7.3
		42%	8	50	0%	0%	0%	100%	(B)
	苦情、要望への対応はいかがですか	4	2	4	1	1	0	12	6.5
		34%	17%	33%	8%	8%	0%	100%	(C)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	3	2	5	1	1	0	12	6
		25%	17%	42%	8%	8%	0%	100%	(C)

③　要望意見

要望意見	良好とする評価	細かいことにも配慮いただき心から感謝		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの 部屋に入る時、ノックしても反応がない時は入らないでほしい 出たくない行事は行かなくていい事にするなど、自由にしてほしい 就労希望者が就労に向けて少しでもｽﾃｯﾌﾟｱｯﾌﾟし近づけるようにしてほしい	区の対応（具体的に～）	支援内容の充実や各利用者へのきめ細やかな配慮など、今回いただいたご意見は、施設側に伝え、今後の利用者支援の参考とさせていただきます。
		②施設の構造や制度に関するもの 洋式トイレを増やしてほしい 元々置いてあるテレビの反応が悪い時が有る ドアが開閉しづらい時があるので直してほしい		設備の不具合については、可能な限り対応し、安全で安心できる施設の整備を行ってまいります。今回いただいたご意見は、施設に伝え、サービス提供の参考とさせていただきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

（単位:円）

区分		23年度決算額	24年度決算額	25年度決算額	評価
区収入	施設使用料	13,646,028	15,166,595	14,370,310	利用者の収入に応じて使用料が決定されるため利用料収入に変動はあるが、緊急一時保護の枠を増やすなど利用者のニーズに対応するなど、運営見直しを図り安定している。
	その他				
	合計	13,646,028	155,166,595	14,370,310	
管理代行経費	人件費	76,528,777	71,390,654	65,516,341	人件費は減少しているが、維持管理費は増加傾向にある。修理や設備の維持管理などにもよりますが経費削減に努め、効率的な運営にとりくんでいただきたい。
	その他維持管理費	35,126,545	37,712,180	38,846,209	
	合計(精算後の額)	111,655,322	109,102,834	104,362,550	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理項目	連携	報告書類等は期日までに提出されているか	協定に基づき期日までに実施している。	毎月利用状況等の報告受けている。日常的にも連絡を取り合い期日までに提出されている。	○
		報告書類等に不備はないか	同上	内容の確認など緊密に連携を図り不備はなく行っている。	○
		区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	実施している。	随時連絡などをとり合い、報告や利用状況など調整を図っている。	○
	記録管理	各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されているか	支援日誌(業務日誌兼用)及び各種業務計画書を事務所にて保管している。	各業務計画、業務日誌は個人情報となるため整備し、事務室の鍵がかかる書庫に保管されている。	○
		点検記録は整備・保管されているか	勤務者による各所の点検を実施し、記録表に記入後事務所にて保管している。	定期点検や記録内容は整備、保管されている	○
		整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されているか	備品、設備、修繕、事故、故障等の記録を事務所にて保管している。	適正に保管・管理されている。	○
職員		必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士3名、保育士資格2名、社会福祉士4名、4年以上の経験者が4名(常勤8名中)	専門知識を持った職員を配置している。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	外部研修(経験年数、等級)、内部研修(業務育成、外部研修の周知)、法人研修(全体、階層別)を実施している。	内部研修、外部研修を通じて、職員の資質向上に努めている。	○
		職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人「職員倫理規程」に基づく行動指針を常備。非常勤職員への周知(伝言シートや回覧文書)も実施。外部研修で支援に還元している。	職員への倫理規定の周知を図り権利や意思の尊重に努めている。	○
		職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	自己評価、自己申告書に基づき、施設長の個別面談実施。ケア会議、支援会議にて利用者や業務の理解を深めている。	職員に対し個別面談を実施し、各会議で相互意見交換を行い、やる気を高め施設の運営に生かしている。	○
運営		各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	業務毎に年間計画及び総括を作成し、実施。年間の振り返りと次年度改善へ向け支援会議を通じて取り組んでいる。	年間計画に基づき運営している。年間を振り返り翌年の計画を見直し、取り組み成果を上げる努力をしている。	○
		情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	ホームページでの情報公開、保護者会開催(年2回)、見学者(各家庭、学校等関係機関)の常時受け入れをしている。	ホームページでの情報公開、見学者の常時受入などを実施し透明性の高い事業運営がされている。	○
		利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	法人規程「苦情解決制度に関する要綱」第三者委員、支援主任(苦情解決担当者)、施設長(苦情解決責任者)の配置している。	第三者委員を設置し、利用者を尊重した迅速な対策をしている。	○
		身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	自立生活訓練施設として基本的生活習慣を中心に、健康管理、衣食住に必要な各種サービス(清掃、買物、マナー、金銭管理等)を提供している。	自立に向けた研修や行動ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑを取り入れ生活や健康に必要な知識、対応が出来るようにｻｰﾋﾞｽを提供している。	○
		地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	社会資源機能アップのため、緊急一時保護及び短期自立訓練事業の充実を図った。同じ建物内ののぞみ園、近隣の5町内会との合同祭りを毎年実施。(25年度来場者実績のべ900名)、隣接する母子寮の祭りへの参加。「地域合同防災訓練」に参加。	地域のﾆｰｽﾞに応え短期自立訓練事業や緊急一時保護の見直しを図っている。また地域の祭りや合同防災訓練に積極的に参加して、地域と交流し連携を図っている。	○
		施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	ケア会議、支援会議、職員会議を通じ、サービス内容の共有している。また、支援主任、チームリーダーによるスーパーバイズの実施をしている。	勤務時間帯別に業務ﾏﾆｭｱﾙを作成し、各会議で共有し活用するなどサービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○

個人情報保護、法令遵守		個人情報は適正に管理されているか	利用者個別ファイルを施錠できる棚に保管。法人「個人情報保護規程」に基づき、愛の手帳等の貴重品も同様に保管。PCの管理もパスワード等で実施している。	規程に基づき個人情報管理の徹底、周知して適正に管理されている。	○
		法令順守のための職員研修など、具体的な取組を実施しているか	法人倫理規程、労務管理、虐待防止、権利擁護の周知と外部研修の実施している。	法令順守のため内部や外部研修の受講なども取り入れ、職員全体で周知を図り取組をしている。	○
安全・危機管理		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	職員緊急連絡網、自衛消防隊整備、避難訓練の月一回の実施、「地域合同防災訓練」に毎年参加している。	職員緊急連絡網の整備、自衛消防隊の整備、定期的な避難訓練を実施するとともに「地域合同防災訓練」に毎年参加している。	○
		防犯・防災のマニュアルが整備されているか	危機管理マニュアルや写真での設備マニュアルも常備。法人による統一の「危機管理マニュアル」作成を行っている。	各マニュアルを作成し整備している。また防犯カメラの設置など、夜間はインターホン対応など建物で一括した管理をしている。	○
		不審者対応などマニュアルに沿った対応ができるか	同上	不審者が入れない管理や対応についてマニュアルを整備し、対応出来るように周知している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所内の鍵BOXにて管理している。紛失防止の工夫（鈴付け）や名札による持ち出し者表示、居室や各所の施錠を実施している。	鍵の紛失を防ぐ工夫や施錠など、安全管理についても適切に対応がされている。	○
施設管理	共通 建物設備備品	法令点検、定期点検が計画的・確実に実施されているか	消防設備、エレベーター、ボイラー等給湯設備等の法令に基づく点検（委託）を実施している。	計画的に実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか	日常点検実施報告書を区に提出している。地震後の損壊状況は障害福祉課へ報告している。	故障や点検指摘事項は業者に依頼し原因を確認して対応している。早急な工事は報告により連絡をとり合いながら対処している。	○
		修繕等を適切におこなっているか	小破損修理は即時対応している。施設工事依頼の提出。工事の実施時は、障害福祉課へ確認の連絡をしている。	適切に実施されている。	○
	設備・備品管理	機器の取扱説明書等が整備・保管されているか	マニュアルは事務所内にまとめて保管している。	適正に保管されている。	○
清掃		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適宜実施している。	住居スペースもごみの分別を実施し、事務室ではコピー用紙の削減など取組がされている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	清掃業務委託（日常清掃、床面清掃等）、のぞみ園利用者によるトイレや浴室等の清掃委託している。	業務委託を導入し清掃を実施している。また、職員も清掃の点検をして清潔に保たれている。	○

（評価基準:きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

5 指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

(3年間自立訓練及び短期自立訓練)
・幅広い在り方（主に愛の手帳の2度～4度）をしている利用者に対応する為に、社会的な広がりを持つ利用者にも有効なプログラムの改正（社会活動、買物時実習）を行っている。
・直接支援と間接支援を区分けして、ローテーション勤務での各勤務帯の業務に再分配し、効率的な利用者支援を行えるよう整えている。
・ケア会議を設定し、 利用者支援を充実させる為に議論の活性化を図り、支援に繋げている。
・日々の支援記録より、月間支援まとめを行い翌月の支援につなげ更にモニタリング（6ヶ月に一度）を実施し、次期個別支援計画作成時に有効活用している。
(緊急一時保護)
・緊急一時保護ニーズへの期待に応じる為、現在、4床枠へと増床し、利用率は向上している。また2枠が満床の為受入が適わなかった状況も、改善された。
・効率的な受け入れ態勢を整える為、各勤務帯で業務内容見直しや受入時の書式改定に取り組んでいる。
・法人内居宅介護事業所と連携し、特別介護人派遣や移動支援を行い新規利用者20名の受入れを行った。
(課題)
・上記の様に利用者支援の充実や業務及び職員体制の見直し、プログラムの改正等を行う中で、現状に安住せずより一層の充実を図る必要がある。
・緊急一時保護事業における特別介護人派遣や移動支援、行動援護等について、今後も高いニーズが見込まれる為、課題と考えている。
・緊急一時保護事業を利用される方々の長期期間利用の頻度が増えているため、4床に増床した。

6 総合所見

評価: ☐ A 顕著に優れている ☑ B 適切である ☐ C 一部不適切である ☐ D 不適切である

・自立訓練は個々に応じた内容で、社会で必要となる金銭管理や事件に巻き込まれないための研修などプログラム内容も見直しを図り対応している。

・緊急一時保護事業について2床から4床に増やし受入に対してのニーズに対応出来るようになった。更なる充実した支援をするために特別介護人の派遣の必要性などの事例もあり今後、検討課題として、更なる改善を図っていただきたい。

・入居者や職員の変更があった場合も随時、防災対策についての説明を徹底していただきたい。また日頃から、滞在者の確認など安全の確保をお願いしたい。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	平成25年度
評価実施日	平成26年6月16日

1 施設概要

施 設 名	大田区立前の浦集会室
所 在 地	東京都大田区大森南二丁目15番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人大田幸陽会
	代表者　理事長　河野　桃弘
	住　所　東京都大田区大森南二丁目15番1号
指定期間	平成23年 4月　～　平成28年 3月
施設の設置目的	障害者の福祉の増進及び地域住民との交流の促進を図る
施設の沿革	平成10年4月1日　集会室として開設 平成18年4月1日　指定管理者制度へ移行
担当部課 （問合せ先）	福祉部障害福祉課
	電話　03(5744)1639　　FAX　03(5744)1555

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

（1）調査期間　平成26年 1月27日～ 2月14日

（2）調査対象　施設利用者

（3）調査方法　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　77名　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 44%	(2) 女 53%						無回答 3%
年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 9%	(3) 30歳代 21%	(4) 40歳代 21%	(5) 50歳代 8%	(6) 60歳代 10%	(7) 70歳以上 31%	無回答 0%
職業	(1) 学生 0%	(2) 会社員 23%	(3) 自営業 7%	(4) 公務員 0%	(5) 主婦 30%	(6) その他 26%		無回答 14%
利用時間帯	(1) 午前 3%	(2) 午後 43%	(3) 夜間 41%	(4) 全日 8%				無回答 5%
利用頻度	(1) 週に2日以上 0%	(2) 週に1日 40%	(3) 2週に1回 5%	(4) 月1回 18%	(5) 年に数回 32%	(6) はじめて 0%		無回答 5%
利用目的	(1) 個人利用 13%	(2) サークル活動 41%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 12%	(5) 仕事上の関係 12%	(6) その他 17%		無回答 5%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	0	0	0	0	0	0	
(2) 会社員	1	6	0	2	5	3	
(3) 自営業	0	3	0	0	0	2	
(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	
(5) 主婦	8	8	0	4	0	2	
(6) その他	1	9	0	2	3	6	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	0	0	1	2	6	0	
(2) サークル活動	0	19	1	5	3	0	
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	0	0	0	1	8	0	
(5) 仕事上の関係	0	3	0	0	5	0	
(6) その他	0	7	1	5	2	0	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)							
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	0	5	1	4	6	0	
	(3) 自営業	0	0	1	3	1	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	0	5	1	4	10	0	
	(6) その他	0	17	0	0	5	0	

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	13	33	25	0	0	6	77	7.1
		17%	43%	32%	0%	0%	8%	100%	(B)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	13	30	29	0	0	5	77	6.9
		17%	39%	38%	0%	0%	6%	100%	(C)
	施設は清潔に保たれていますか	14	40	22	0	0	1	77	7.2
		18%	52%	29%	0%	0%	1%	100%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	8	36	28	4	0	1	77	6.6
		10%	47%	36%	5%	0%	1%	100%	(C)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	13	28	32	1	0	3	77	6.8
		17%	36%	42%	1%	0%	4%	100%	(C)
	来所目的は十分に達成されましたか	17	32	26	1	0	1	77	7.1
		22%	42%	34%	1%	0%	1%	100%	(B)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	15	36	23	2	0	1	77	7.1
		19%	47%	30%	3%	0%	1%	100%	(B)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	スタッフの対応が丁寧で気持ち良く利用できる。 トイレも含め清掃が行き届き、集会室がきれいで良いと思う。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの 高齢なので多少の不都合な所がある。エアコンの表示が小さい テレビ・カラオケが古く満足する曲が無いので新しくしてほしい。 お茶のポットを用意してほしい。	区の対応(具体的に)	広い年齢層にあったバリアフリーを意識した備品の表示や使い方、説明等の改善をお願いします。 利用についての不具合など、意見を伺い改善出来る点を順次対応するように努めます。
		②施設の構造や制度に関するもの 設備をもっと新しくしてほしい。防災について心配。 冬は足元が寒く、床が固いのでクッション性の床にしてほしい。		防災について緊急な対応方法や避難経路の案内表示場所を利用者にも事前に説明をするなど、工夫をお願いします。 寒さ対策など出来る範囲での対応策を検討してください。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		23年度決算額	24年度決算額	25年度決算額	評価
区収入	施設使用料	526,405	517,735	647,797	集会室の利用状況は増加傾向にあるが、利用率の向上に向けた更なる取組の推進が必要。
	その他				
	合計	526,405	517,735	647,797	
管理代行経費	人件費	1,167,600	1,111,200	1,156,800	計画的な設備管理を実施しているが、経年劣化による修繕費が増加傾向にあり、今後の課題となる。
	その他維持管理費	3,277,242	3,367,129	4,103,265	
	合計(精算後の額)	4,444,842	4,478,329	5,260,065	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		23年度実績	24年度実績	25年度実績	評価
第1集会室 (定員100名)	使用回数	30	30	24	(使用時間は午前・午後・夜間) 集会室の全室利用が増加してきているので、引き続き維持していただきたい。 その反面、利用しやすい第2集会室の利用が下降しているので定期的なアンケートなど実施して原因などの調査が必要。
	利用率	8%	8%	7%	
第2集会室 (定員50名)	使用回数	150	143	135	
	利用率	42%	40%	38%	
集会室全室 (第1+第2)	使用回数	129	163	203	
	利用率	36%	46%	57%	
合計利用回数(参考値)		309	336	362	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出している。また報告の内容に不備はない。	事業計画及び事業報告は遅滞なく提出されている。内容についても不備なくされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	「使用届」「管理表」の管理を十分に行っている。	集会室の利用状況を使用届や管理表に記録し、整備・保管がされている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じ、電話等で十分な連絡・調整を行っている。	定期的な報告もされている。状況に応じて、緊急な場合など電話で相談、調整も行われている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	現在、集会室業務全般を担当する職員(事務系)は全員、入職3年目以上。知識も十分である。	経歴など考慮し、研修などで更なる知識向上に努め配置がされている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	電子鍵や可動壁の操作は職員全員が可能。受付・案内等は4名体制。最低2名は事務室内に所在している。	各職員が利用者の要望に対応が出来るように対策し配置がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務マニュアルを作成し、のぞみ園職員に内容を周知している。	接遇などの内部研修や外部研修に取り組み資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	のぞみ園職員はスーツまたは職服を着用。接客態度も問題なし。	アンケート結果でも職員の対応は良好で、親切で適切な対応がされている。服装も清潔な印象をあたえている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	「公正な利用」は開設以来重要視している項目の一つ。利用希望重複の場合は抽選実施している。	施設の空き状況は利用者にわかりやすい場所に掲示がされている。毎月決まった日に利用者に公開で抽選をして予約の決定をするなど、公正に利用されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	法人主催の移動支援従事者養成研修の会場として利用した実績あり。	毎年法人主催の全体研修や移動支援従事者養成研修で活用されているが、地域住民との交流の場としての企画を更に推進する必要がある。	△
	使用料等の会計管理は適切か	現金授受が発生した場合は出納帳への記入を即時実施している。区への納金も協定通り実施している。	現金の管理及び出納帳で会計を適切に管理し、毎月の使用料は滞りなく納付されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	数種のパンフレットも活用し、分かりやすく説明している。	日中は職員が説明や対応をしているが夜は職員不在となるので、集会室利用についてのパンフレット作成し説明の時に一緒に配布がされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	「空き状況の掲示」を継続実施している。収入からも顧客が増加している。(収納51.7万(H24)→64.7万(H25))	空き状況の掲示や、集会室の利用案内をわかりやすくするなど、工夫をして取り組みをして利用が増加している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	夜間利用終了後の騒音問題が発生(H26.3)した際には、再発防止を促すチラシを早急に作成した。	夜間、駐輪場などの話し声で騒音の苦情があったが、説明の他に注意を促すチラシを配布し早急に対応がされている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは開設していない。空き状況は電話対応や掲示板に掲載し、利用内容の料金表などチラシを配布して対応しているため。	現在はホームページは開設していないが、空き状況は電話や掲示板で対応している。今後、指定管理者の法人ホームページ等を活用したご案内など利用者の確保に努めていただきたい。	△
	施設の周辺地域との関係は良好か	概ね良好であるが、前記の騒音問題が発生した。	騒音問題が発生したが、利用者への早期対応で改善し住民の方に理解していただいて関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	利用申請書は事務室内に保管。施設外への持出は厳禁としている。	個人情報のファイルは書庫に保管し、施錠による適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	法人の「個人情報保護規定」は集会室も適用対象。職員全体研修での保護の重要性を周知している。	個人情報の規定を設け、マニュアルを整備し、職員研修などを実施して周知されている。	○

安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	のぞみ園の「緊急対応マニュアル」を集会室にも準拠。内容も職員に周知している。	マニュアルの整備、周知は同施設内で共に行っている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動連絡についてはのぞみ園の方式に準ずる。(有料施設ゆえ避難誘導等の訓練実施は難儀。)	複合施設の集会室であるため施設全体で協力し対応。避難経路の掲示や職員の訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	機械警備を実施している。非常時は警備会社に自動通報。職員も点検を実施。	受付窓口で人の出入りを確認し防犯に努めている。防災設備の点検や建物の定期検査も受け管理している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所に保管。ご利用がない日でも施錠状況は扉に手を触れて確認している。	鍵は所定の位置に保管し、使用後はすみやかに速やかに戻している。施錠状況も直接確認し管理をしている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施している。記録も適切に保管している。	定期点検を実施している。点検記録は適切に管理されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	傘立ての破損に係る報告が棚卸時となる。	適切に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	平成25年度は可動壁のﾗﾝﾅｰ(走行部)の全面交換、ﾊﾝｶﾞｰﾄﾞｱの修繕等を実施した。	定期的に点検を実施。指摘事項に応じ補修や工事を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務委託契約を締結している。また契約の履行状況は職員が目視にて確認している。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	鍵を貸与する際に、空調の適正利用を呼びかけている。また利用後点検にて空調ｽｲｯﾁのｵﾌを確認。	利用者に省エネへの協力を依頼している。また、一部に雨水を利用している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内、及び事務倉庫に保管している。	適切に整備、保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内に保管している。	適切に整備、保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づいた棚卸を実施し、結果を区に報告した(H26.2)	適切に管理されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	外部業者及びのぞみ園(就労支援事業)に委託し、適切な清掃を実施している。	日常及び定期清掃を適切に実施して清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	のぞみ園(就労支援事業)に委託し、常に補充を実施している。	適切に管理されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみは適切に分別している。コピー用紙の裏面活用も実施している。	大田区役所エコオフィス推進プランに基づき、ごみやコピー用紙の年間数を把握し、削減の取り組みが実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	毎朝、集会室周辺の掃き清掃及び美観の確認を行っている。	毎朝の清掃により、施設周辺の美観を維持している。	○

(評価基準:きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

5 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・利用回数を増加させるために、集会室の予約状況を掲示している(継続実施)。
・夜間使用終了後に集会室前で大声で会話する等の事例があり、近隣から苦情が寄せられた。
このため、夜間使用終了後は静かに帰宅頂くように促すためのチラシを作成・配布している。
(以降は苦情等発生していない)
・ハンガードア及びパーティションにつき経年劣化が顕著。毎回、入念に状態を確認しているが遠からず全面更新が必要と考えている。
・塩害により空調機(室外機)に劣化が発生。平成26年度に交換実施。

6 総合所見

評価: ☐ A 顕著に優れている ☑ B 適切である ☐ C 一部不適切である ☐ D 不適切である

・アンケート内容を見ると、親切で説明が丁寧。清掃が行き届いているなどの意見が多く利用者との関係は良好である。

・地域の集会室として住民の方達に広く活用されてきている。利用者も増加傾向にあり、更にホームページを活用するなど継続した利用者の確保に努めていただきたい。

・地域の方が利用するだけでなく、地域住民が一緒に参加出来る講座や研修などを企画するなど交流の場として、集会室の活用を図っていただきたい。

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立　コスモス苑
指定管理者	名称　　社会福祉法人　大洋社 代表者　　理事長　　片山　英樹 所在地　　大田区大森南４－１０－４

評価対象年度	平成　２５　年度
自己評価実施日	平成　２６年　４月　７日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画及び事業実績報告書等は期日までに提出しています。報告の内容も不備がないよう確認しています。	・事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに適正な内容で提出されている。 ・施設日誌、各種保育日誌、臨床心理業務日誌、支援記録等が整備・保管されている。 ・日常的に連絡を取り合い、必要に応じて施設に赴き、確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	必要な書類は整備・保管しています。		○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携しています。		○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験などを考慮して、職員を配置をしています。	・職員配置については、年度初めに職員名簿が提出され、職員の異動があった場合も速やかに名簿が提出されている。 ・夜間は常時2人体制をとり緊急時の対応に努めている。 ・人材育成については、年間計画に基づき研修を行い、スキルアップに努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	有資格者を配置し、夜間休日も2名以上配置しています。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	過去の研修履歴も踏まえて個別の研修計画を立て、研修を行っています。		○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針を作成し、人材育成に力を入れています。	・業務に支障のない適切な服装で業務にあたり、利用者ごとの事情に配慮した対応を行っている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	生活のしおりを基準に確保しています。	・第三者委員を配置し、公正・適切な利用が確保されている。 ・利用者と職員の定期面談を年2回実施のほか、必要に応じて、面談を実施している。 ・第三者委員と利用者との懇談会を年2回実施し、利用者が相談しやすい環境づくりに努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	事業計画通りに運営しています。	年間計画に基づき、公開講座や運動会等が実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規程に則っています。	問題なく管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所前、入所後に生活のしおりを用いて説明しています。	・入所前、入所後及び年度初めに利用方法について説明が行われている。 ・保育利用対象者については、個別に保育利用について説明が行われている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率向上に向け、行政と相談のうえ、調整しています。	福祉事務所と必要な連携を行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	日々の支援、第三者委員の活用により、対応しています。	苦情・相談記録で情報を把握し、相談・要望・苦情等を内容により区分けをし職員間で共有することで適切に対応されている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは開設していません。	専用ホームページなしのため所見なし	―
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の自治会活動や保育園、小学校、中学校の行事に参加しています。又、施設行事に招待しています。	自治会の防災訓練への参加、地区の地域力推進委員会への参加等、地域と相互に交流があり、良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	規程に基づいた管理を行い、職員の他、実習生、ボランティアも誓約書を提出しています。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報管理委員会で、個人情報保護のマニュアルの整備を行い、職員会議などで職員に周知しています。	適切に実施されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理委員会にて、防犯・防災のマニュアルを整備し、職員会議等で職員に周知しています。	適正に整備・周知されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を作成し、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っています。	自衛消防訓練（消火・避難誘導）を月１回、月ごとに発災時間の設定等の想定を変え実施されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に防災用品を設置しています。また、夜間・休日には警備員を配置し、見回りを行っています。	各居室に非常用持ち出し袋の配備、防災備蓄倉庫には、1週間分の食糧及び簡易トイレ等の防災物品が備蓄されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所にて保管し、施錠確認は二重に行っています。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めています。	・居室内の安全点検を月1回、防災計画の自主点検を年2回等、法定の点検が適正に管理されている。 ・修理等については、協定書に基づき、適正に報告・管理されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	修理・更新が必要な場合は原因を明確にし、速やかに報告しています。		○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	修繕が必要な時には危険がないよう速やかに対応しています。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	再委託は手順に沿って行っています。	警備の再委託等、適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	日頃より、省エネルギーを意識して業務を行っています。	職員の行動指針に沿って、省エネルギーに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、整理しています。	機器の種別ごとに分類し、整理・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、整理しています。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理整頓しています。	備品に異動等があった場合、随時報告を行い、適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃、定期清掃を実施し、清潔に保っています。	日常清掃に加え、定期清掃を2ヵ月に1回に実施し、清潔な施設が保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々チェックし、補充しています。	適切に管理されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみは分別して出しています。	・事業者として廃棄するごみ分別・リサイクルは区の規則に則って適正に処理されている。 ・分別方法の施設内の掲示や入所時の利用者への説明を行い、適切に処理されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りを行い、掃除しています。	適切に管理されている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

退所後に地域での生活がスムーズに行えるように、退所時に情報を伝えるとともに、電話や来所相談を通して、継続的に支援しました。
家族福祉を担う職員として、利用する方との信頼関係を築く為、行動指針を活用した職員育成に力を入れます。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・居室の安全点検や施設の点検、清掃など利用者が気持ちよく自立支援を受けられる環境づくりに努めている。
・利用者からの苦情・要望について、「相談」「要望」「苦情」等に区分けし、職員間で共有することで適切な対応を行っている。また、第三者委員を設置し、利用者と第三者委員のみで相談ができる面談も年2回実施し、利用者が要望を言いやすい環境づくりに努めている。
・退所後も相談しやすい環境づくりに努め、退所者への適切なアフターフォローが実施されている。

施設所管課	こども家庭部子育て支援課	電話	03　（　5744　）　1273
		FAX	03　（　5744　）　1525

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立　ひまわり苑
指定管理者	名称　社会福祉法人　大洋社 代表者　理事長　片山　英樹 所在地　大田区大森南４－１０－４

評価対象年度	平成　２５　年度
自己評価実施日	平成　２６年　４月　１日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出している。	・事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに適正な内容で提出されている。 ・施設日誌、保育日誌等が適切に整備・保管されている。 ・必要に応じて、連絡調整を行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各業務日誌等は、処理完了後、鍵のかかる書庫に保管している。		○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	協定書に基づき、必要な場合はすぐ連絡をし、調整を行っている。		○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を加味して配置している。	・計画的に職員に研修（支援事例・接遇・メンタルヘルス等）を実施し、適正な配置がされている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	状況を踏まえ、シフトを考え配置している。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間計画書を作成し、それに基づき実施している。		○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針手帳を配付し、行動の確認をしており、適切である。	職員の対応については、利用者アンケートにおいて、「とても満足」及び「満足」が88%と高い評価を得ている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	協定内容の範囲で運営している。	第三者委員を配置し、年2回、利用者と第三者委員の交流会を実施することで利用者が相談しやすい環境の醸成に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	計画書を作成し、それに基づき実施している。	年間計画に基づき、地域との交流事業（夏祭り、運動会）や施設関係者で他施設の見学会等が実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	利用者との使用料等の直接やり取りはなし	問題なく管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所時の他に生活のしおり、児童、乳幼児のしおりを用いて利用者に年1回以上、説明している。	利用者に不利益の無いよう、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	4地域庁舎に入退所の状況を伝えて、必要な母子への働きかけをお願いしている。	福祉事務所と必要な連携を図り、入所が必要な利用者が適正に入所できるよう努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員を設け、利用者と交流の場を設け、苦情等が出しやすいように配慮している。	年2回、利用者と第三者委員のみで懇談する機会を設け、利用者の相談のしやすさへ配慮がなされている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページなし	専用ホームページなしのため所見なし	―
	施設の周辺地域との関係は良好か	自治会行事や防災訓練に参加したり、施設内行事に招待している。	相互に交流があり、良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	鍵のかかる書庫にて保管している。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	研修を実施している。合わせて行動指針の読み合せを頻繁に行い、職員に周知している。	法人として年6回実施している研修を行い、個人情報の適正管理に努めている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理マニュアルという形で作成し防災訓練の時に、マニュアルに合わせた動きを確認している。	職員会議において、危機管理マニュアルに周知・徹底が図られている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎月１回、実施時間を変えて行っている。	防災訓練を月1回、情報連絡体制の訓練を年2回実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯カメラを設置し、職員、警備員がチエックを行っている。時間を決め施設内見回りをしている。	食糧などの防災備蓄物品を一週間分備蓄している。また、職員・警備員による定期的な見回りを行い、防犯体制を整えている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	決められた場所に保管し、時間を決め施錠の確認を行っている。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	適切に記録保管している。	防災設備点検、エレベーター点検、自動ドア点検等、法定の点検の実施及び記録の保管が適正になされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	協定書の規定に基づき随時報告を行っている。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	故障個所は必要に応じて行政と協議しながら、なるべく早急に修繕を行うようにしている。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に行っている。	冷暖房の使用状況を把握し、職員間における省エネルギーに対する意識啓発を行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備、保管を行っている。	配備年度ごとファイリングされ、整理・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管を行っている。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	整理整頓を行っている。	備品に異動等があった場合、随時報告が行われている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	毎日、清掃、見回りを行い清潔を保つようにしている。毎月1回業者による定期清掃を実施している。	必要な清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	計画的に購入を行い補充している。	適切に管理されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	決まりに基づき分類を行っている。	適正に分別・リサイクルされている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	環境美化の取り組みを意識し、行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

【サービスの提供に関しての工夫・改善した点】
・苦情要望についての対応についての要望が出た時は、なるべく早急な対応や、状況把握を心掛けて利用者がストレスを感じないように努めた。
・安心、安全に生活できるよう、日々の危機管理に関する情報等（台風、地震、悪天候、不審者など）について、迅速な利用者への周知を行いながら、利用者個々人に対する不安軽減へのアプローチをおこなった。
・24年度の第三者評価で、利用者にわかりやすい生活のしおりの改善が挙げられていたので、児童に分かりやすいしおりの整備を行った。
【運営上の今後の課題】
・今後大規模災害等が予想される中、さらなる職員の危機時の対応能力を挙げていかなければならない。ＢＣＰ（注釈）についての動きを強化していきたい。
・情報管理について規定等で定めて取り組んでいるが、職員一人ひとりが均等にその内容についての理解を深めていき、個人情報保護の意識を　強く持っていく必要がある。

（注釈：災害や事故などの不測の事態が発生した際、重要業務への影響を最小限に抑え、仮に中断しても速やかに復旧・再開できるようあらかじめ策定しておく行動計画）

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・利用者からの苦情・要望について、「相談」「要望」「苦情」等に区分けし、職員間で共有することで適切な対応を行っている。また、第三者委員を設置し、利用者と第三者委員のみで相談ができる面談も年2回実施し、利用者が要望を言いやすい環境づくりに努めている。
・各生活福祉課へ入退所の状況を随時報告し、利用が必要な方が速やかに利用できるよう努めている。
・利用者アンケートでは、施設のサービスについて、「とても満足」及び「満足」を合わせて88.2%と高い評価を受けている。

施設所管課	こども家庭部子育て支援課	電話	03　(5744)　1273
		FAX	03　(5744)　1525

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区営住宅 大田区民住宅
指定管理者	名　称　　大成有楽不動産株式会社 代表者　　代表取締役社長　林　隆 所在地　　東京都中央区京橋三丁目13番1号（有楽ビル）

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成　26　年　6　月　　3　日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日内に提出しています。	年1回の事業計画書と毎月の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出されており、適正に報告された。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	東京支店及び大田区住宅管理センターにて適切に保管しています。	随時確認を行っているが、適切に管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・電子メール、専用パソコンによるLANなどで行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡調整が図られている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	大田区住宅管理センターを設置し、事務職（センター長含）4名、巡回員4名計8名を配置し、業務に必要な有資格者により運営しています(1級建築士3名、1級建築施工管理技師、防火対象物点検資格者、管理業務主任者、実用英語検定準1級、損保募集人資格（AIU）各1名)。また、WEB研修などにより更なる資質の向上に努めています。	業務に必要な有資格者を配置するとともに、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化に努めている。また、24時間365日体制のコールセンターを設置し、業務時間外の緊急通報に対応している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服で対応しています。接客態度は指定管理者総合所見欄にて参照願います。	節度のある服装で、丁寧で平等な接遇に努めている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	すべての住宅ごとに巡回と相談を行っています。	巡回員が居住者からの相談等に応じたり、周知すべき事項を掲示案内することによって、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	連絡員説明会、住宅変更説明会、消防訓練の実施、防災対策情報の提供などの事業を実施しました。	居住者に事前周知を行うなど、適切に実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	（住宅課で実施している。）	－
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	住宅設備機器の取扱い説明書は各住宅にて整備・保管されています。	入居時に開催する居住者説明会にて「住まいのしおり」を配布し、分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区営住宅は常時満室状態、区民住宅は順調に入居者が入っています。	区民住宅の入居促進に向けた主体的な取組が十分ではなかった。	△
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応しています。	話を受け止め、解決に向けて真摯に応対するよう努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	該当しません。	（大田区ホームページにおいて、住宅課で実施している。）	－
	施設の周辺地域との関係は良好か	町会との連携を取るなど周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	社内規程にそって適切に管理しています。	個人情報の取扱いに十分配慮しながら、適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内規程によりコンプライアンス研修、情報セキュリティ講座 を受けています。	常に意識を持ち、個人情報保護や法令遵守に取り組んでいる。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機対応マニュアルなどにより対応しています。	マニュアルを用いて、関係職員に周知啓発を図っている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網などを設けて対応しています。	緊急連絡網を設け、緊急時の初動連絡体制を整備している(避難誘導等の訓練は各団地の自治会が実施することになっている。)。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	危機対応マニュアルなどにより対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管箱により鍵を保管しています。	鍵付きの保管箱を使用し、適正に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物の法令点検、定期点検を計画的に実施しています。	巡回員が適宜点検を実施し、点検記録を行い、適切に保管されている。また、法令点検と定期点検は、計画的に適正に実施されている(借上型区民住宅は管理会社が行うため対象外)。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに現状及び原因を報告し、修繕もしくは計画修繕に反映しています。	速やかに報告・相談がなされており、適切に修繕工事等を実施している(借上型区民住宅は管理会社が行うため対象外)。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	巡回による住民からの情報等により不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回員が住宅の不具合箇所を発見し、適切な修繕対応を実施している(借上型区民住宅は管理会社が行うため対象外)。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	専門会社が実施するエレベータ点検について、点検報告の確認、運転状況の確認など、エレベータの日常管理を行っています。	指定管理者において、再委託業者がなす点検業務の管理を適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	区建設区営住宅及び買取型区民住宅においては共用部の減灯を実施している。	区建設型区営住宅と買取型区民住宅は、共用部の減灯実施に取り組んでいる(他の住宅の共用部は、自治会や管理会社による管理のため対象外)。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	区建設及び買取の住宅の設備機器の取説等は各住宅にて整備・保管されています。	適切に保管されている(借上型区民住宅は管理会社が行うため対象外)。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。	集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会において、適切に管理してもらっている。	－
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			－
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	買取型区民住宅及びその周辺は定期的に清掃し、清潔に保たれています。区営住宅、借上型区民住宅は該当しません。 また、消耗品とごみの管理等は該当しません。	買取型区民住宅は、共用部等の清掃を実施し、清潔な状態が保たれているため、住宅周辺の美観は維持されている(①清掃:区営住宅は自治会が実施し、借上型区民住宅は管理会社が実施している。②消耗品:区営住宅と買取型区民住宅は自治会が管理し、借上型区民住宅は管理会社が管理している。③ごみの管理等:各住宅の自治会が管理している。そのため、上記①～③は対象外。)	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			－
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・収入報告、入居者募集など報告書・案内書は、より分り易いようにとフロー図等を付加するなどにより間違いが少なくなりました。
・日常の連絡事項や広報の書面は、入居者理解度を深めるため、優しく、読みやすい書面にすることに努めました。
・依頼・質問・クレームなどの受付は、高齢者に適した対応が必要と感じ、親切だけでなく相手を理解し、やさしく対応することに努めました。
・巡回点検を行うときは、連絡員と連携し、一人で交換できない高齢者宅での電球交換を行うなど、高齢者に対するフォローを行いました。
・高齢者や他国籍の居住者に対する意思疎通の難しさが顕在化しています。親族等との連携を密にするなど、創意工夫を行うことが今後の課題と考えています。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・2年目を迎えた平成25年度の指定管理者は、区営住宅と区民住宅の管理業務全般に対し、区の指導を受けながら、真摯に取り組んでいるため、業務執行について、概ね良好に履行していると評価する。
・建物維持管理は、定期的に各住宅を巡回し、必要な修繕箇所を早期に発見することに努めてきた。
・入居者管理は、第一線で区民や入居者と接する指定管理者として、顧客の視点で丁寧で平等な区民サービスの提供に努めてきた。
・常に意識を持ち、個人情報保護や法令遵守に取り組んでいるため、多くの個人情報を扱う住宅管理業務であっても、問題はなかった。
・今後も、民間独自のノウハウを生かし、接遇能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

施設所管課	まちづくり推進部住宅課	電話	03 (5744) 1344
		FAX	03 (5744) 1612

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田スタジアム
指定管理者	名称　公益財団法人　大田区体育協会 代表者　理事長　西野　善雄 所在地　大田区大森北4－16－5　大田区子ども家庭支援センター大森内

評価対象年度	平成　25年度
自己評価実施日	平成26年3月11日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	年度当初は、人事異動時の混乱もありやや遅れ気味であったが、その後は適切に処理されている。	年度当初、人事異動による引継業務の不足により、書類の提出等に不備が生じることがあったが、徐々に解消はされてきた。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管されている。	年度当初、人事異動による引継業務の不足のため、区で求めた必要な書類やデータが、迅速に提出されない事もあった。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	年度当初は行き違いもあったが、その後は十分連絡調整がなされている。	指定管理者からの報告前に、他方面から情報を得ることがあり、区側から指定管理者に確認の連絡を行うことがあった。	△
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	グランド整備、清掃、受付などの各部門ごとに十分な力量を持った責任者を置き、事務所スタッフと綿密な協議をし、効率的で合目的体制を構築している。	利用に際し、経験豊富なグラウンド整備員や職員を配置し、大会等使用の際に支障がないように努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	グラウンド整備などの職場研修を実施すると共に、管理上の課題である資格の取得にも努めている。	貸出機器の使用方法等について、全体的に職員が把握することに、消極的な場合もあった。	△
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装及び接遇には十分配慮し対応している。	おおむね良好である。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	親切さと公正さを重視したサービス展開に努力している。	適切に対応している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	夏休みに大田区少年少女野球大会を計画通りに実施した。	自主事業としては、毎年好評を得ている事業である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	ダブルチェックを含め適切に管理している。	適切に管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	問合せがあった場合、相手の立場に立って丁寧な説明を心掛けている。	丁寧な説明とわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	年間を通して約90％の水準を達成している。	毎年、平均90％の稼働率を維持している人気がある施設として、円滑に貸出業務が行えるよう運営に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	その都度具体的に対応し、話を十分聞きながら解決に向けて努めている。	一部の対応で相手に対して、誤解を招いてしまうこともあったが、真摯には対応していた。	△
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	平成26年度から運営予定である。	積極的な広報活動が不足していた。	△
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣の施設管理者及び利用者とも問題が発生した時点で話し合うなど、良好な関係を保っている。	近隣施設への連絡・調整を適切に行っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	常勤の委託業者を含め事務打合せ等を実施し、情報管理の重要性を確認しながら取り扱いに十分な配慮を行っている。	個人情報の保護には、十分配慮されてるが、マニュアルの整備などに遅れが生じている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災については、マニュアルを整備し委託業者を含め全職員で確認している。今年度は特に、消防計画の改訂を行い、そのプロセスの中で具体的な訓練を2度行い、習熟度をアップさせる努力を行った。	消防計画の見直しなど行い、積極的な対応に努めている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	上記計画やマニュアルに基き、体制を整備し適正に運用している。	適切な対応を行っている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、集中管理と個人貸与の2つの方法で管理し、組織と個人が責任を持って適正に管理している。	適正な管理を行っている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基き計画的に点検を行い、その記録もファイルに適切に保管され、必要に応じ確認している。	施設・建物とも老朽化が進んでおり、修繕等の対応が多くなっている。日常点検・定期点検により施設等の確認を行い、良好な施設管理に努めてはいたが、一部状況の把握に遅れが生じることがあった。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	可能な限り原因究明の対応も行いながら、速やかに報告を行っている。		○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画に基き、或いは優先度に応じて適切に行っている。		△
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	委託先には、専門的かつ高度な知識等が必要とされるが、効果的・効率的に行える業者を選定し、適正に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	必要に応じ省エネ設備に変更し、更にON/OFFの切替えも小まめに行うなど、省エネ対策を行っている。	光熱水費の削減に努め、エネルギーの効率的な運用に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務所内に一定のスペースを定め、適切に整備・保管している。	適正に管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務所内に一定のスペースを定め、適切に整備・保管している。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓している。	平成25年度、区の指導により、備品台帳との照合作業により全件点検を行い、整理を行った。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	仕様書に基き清掃作業を実施し、全体として清潔に保たれるよう努めている。	日常清掃、定期清掃、特別清掃を行っており、施設の衛生管理を適正に行っている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日の清掃時に確認すると共に、利用者の多い時は見回りを実施し補充している。		○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別・リサイクルは、清掃作業の中で必ず実施し、その徹底を図っている。		○
		施設周辺の美観は維持されているか	毎日のパトロール等で確認し、美観が維持されるように努めている。	施設周辺の美化管理を、適正に行い、近隣の施設との調和を図っている。	○

評価基準 (きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・年間を通して約90%の利用率を確保し、見る野球としての各大会運営と体験する野球である一般利用の調整・調和を保ちつつ、効率のよいスタジアム運営を追求している。特に、大会時の試合開始時間の早朝化に対応すべく、出勤時間の前倒しとグラウンド整備の効率化に配慮している。
・大田スタジアムの指定管理者として、グラウンド管理と施設管理及び運営管理のバランスを保ちながらも、特にグラウンド管理に力点を置いて対応している。
・施設開設から20年目を迎えまだ改修されていない設備、特に雨水利用設備や空調設備をはじめいくつかの設備や機器類の部品が、一部製造中止になっているものもあり、各設備の改修を検討する時期に来ている、と思われる。

施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

年度当初、人事異動による引継が不十分なため、区の求めたことに迅速に対応できないなど、問題が生じていた。利用率が平均90%を維持している施設として、利用に際して支障がでない管理運営は行っていた。また、経年劣化による施設の老朽化箇所の対応に遅れが出ている場合も見受けられたが、運営に支障がでない範囲での対応は行っている。全体的には、標準的な管理であるが、更なる積極的な対応が求められる。

施設所管課	都市基盤整備部都市基盤管理課	電話	03　(5744) 1319
		FAX	03　(5744) 1527

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立平和島公園水泳場
指定管理者	名称　株式会社オーエンス 代表者　大木　一雄 所在地　中央区銀座4－12－15　歌舞伎座タワー20階

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成　26　年　5　月　13　日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	数字上の細かいミスがあった。作成者と点検者の役割を明確にしミスのないよう努めていく。	概ね良好であった。内容の充実を進めるなど更なる向上を期待したい。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	書類整理日を設け、整備・保管している。	こちらからの要望に対して、速やかに対応でき良好に保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	情報交換共有はなされている、今後も継続していきたい。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な状態であった。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	公的な講習会受講を推奨し、誰がどのような資格があるか把握できる様にしている。	適切な職員配置がされており、良好であった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	安全確保できる人員を配置し、教室がある日等は増員するなど柔軟性のある人員配置をしている	施設の効用を最大限発揮するため、職員は適正に配置されていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	行っている、警備員講習や障がい者対応講習等を行い資質向上を図っている。	定期的な職員研修が実施され、職員の資質向上に努めていた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切であると思われる、過度の染髪・アクセサリー等禁止項目として人材採用している。	利用者への挨拶、言葉遣いなど良好な状態であった。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている、団体・個人ともにバランスの良いプール利用ができている。	個人・団体利用客をバランスよく、公正・平等な施設利用が心がけられていた。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	集客等の面においてまだ工夫が必要だが、写真掲示・映像公開等の改善策をたてている。	多様なサービスの提供に向けて、提案された自主事業を工夫しながら区民に提供していた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	定期的に本社経理部とのやり取りを通じお互いのチェック体制を確立し管理している。	会計ミスを生じないよう対応を行うなど、良好な会計管理が行われていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	口頭・掲示物・配布物は適切に説明できている。	自主事業の案内チラシを作成するなど、施設の利用案内にも力を入れていた。 職員も分かりやすい説明がされていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	無料教室体験デー、その他無料教室を実施努力しているが、数字上まだ工夫が必要と思われる。	利用者が興味のある催しを行うなどの取組みを行っていた。稼働率の向上に向けて更なる努力に期待する。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	誠意をもって対応出来ていると思うが、どの職員でも同レベルの対応ができるよう更に努力したい。	概ね良好であった。すべての職員が更に高いレベルで対応が行えるよう研修等の実施をお願いしたい。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	情報の更新が遅れることがあった。速やかに更新するよう注意をしていきたい。	概ね良好であった。利用率の向上へ向けて適正な更新・改善を期待したい。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好だと思われる。常に連絡を取り合って情報共有をしている。	概ね良好であった。定期的に周囲の巡回を行うなど周辺にも気を配っていた。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報管理担当者を定め本社指定のマニュアルにそった管理を行っている。	適正な管理が行われていた。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護研修として、定期的に研修を実施し知識習得に努めている。	定期的に研修が実施され、職員の知識向上に努めていた。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	整備されている、又各種研修を通じ周知している。	安全管理マニュアルが整備され、定期的な訓練を行うなど良好な安全・危機管理が行われていた。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	連絡体制をチャート化した物を掲示し、訓練も定期的に実施している。		○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	上記同様、防犯管理体制を掲示し、又、時間を定め、舘外周・館内部パトロールを実施している。		○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵リストを作成し、定期的に点検し、重要度の高い鍵は、金庫内において保管している。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われていた。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	機械担当者・責任者が役割分担し、点検を行い、記録をファイリングしている。	計画的に点検が行われ、点検記録も適切に保管されていた。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	区関係部署・指定管理者・施工業者との連絡を行い、協力体制を構築できていると思われる。	施設の適切な運営を行うため、速やかな報告と対応が行われており、概ね良好であった。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	行われている。運営に支障が出ないよう安全確保を最優先に対処していきたい。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	機械管理・清掃業者へ、適切な指示だし監督業務を行えている。	適切な再委託が行われていた。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	数値上、工夫・改善努力が必要と思われる。	利用者に支障をきたさない範囲で、適切な省エネルギーの取組みを行っていた。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書庫において適正に管理している。	設備・備品の整備・保管は、適切に行われていた。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書庫において適正に管理している。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	夏期準備期間を利用し、台帳と照合し、整理を行い破損状況を調査している。	適切な備品管理がなされていた。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃・定期清掃ともに清掃担当から報告書の提出を義務とし、総括責任者がチェックし指示を与えている。	適切な清掃が行われており、良好に保たれていた。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃後、当日責任者が点検を行い、指示を与えている。	消耗品は、適切に補充されていた。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適正に実施されている、特に夏期はごみ量が増えるので、放送・POP掲示を行い利用者への協力を訴えている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されていた。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	公園管理業者と協力し、周辺美化に努めている。	施設周辺にも気を配り、良好な環境が維持されていた。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

ハード面(物的管理面)においては、区関係部署・施工業者等と連絡を取り合い、計画的に修繕が実行でき、特に年度末には、オーエンスとしてメンテナンス修繕を実施した。施設を区民財産として管理出来ていると感じている。ソフト面(サービス・対人運営面)では、教室風景の写真掲示、映像公開、又、定期刊行物の無料配布等、対策をうった1年ではあったが、まだ周知努力が必要と思われる。従業員教育も各講習参加を促し、定期的な個人面談を実施し、従業員の質向上を図った1年であった。今後、自主事業アピールに力を入れ全体的なプール利用者増加を図りたい。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

昨年度の管理運営における課題改善に積極的に取り組み、自社モニタリングを行うなど、施設の更なる改善に努めていた。地震発生時の施設の状況報告を適切に行うなど、連絡体制も良好であった。
施設が老朽化し、適切な管理運営が難しい状況の中、安全な運営を行うよう総括責任者を中心に職員全体で適切に対応されていた。今後も、更なるサービスの向上と、より一層の安全性の確保に努め、利用者数の増加と評価の向上に努めていただきたい。

施設所管課	都市基盤整備部都市基盤管理課	電話	03 (　5744　) 1319
		FAX	03 (　5744　) 1527

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立東調布公園水泳場
指定管理者	名称　フクシ・ハリマ水泳場管理JV 代表者　福士満 所在地　東京都江東区大島1-9-8

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年5月1日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期限内に提出し、不備なく必要な報告書類を揃えている	報告書等は、遅滞なく提出され分かりやすくまとめられており、良好であった。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各項目の記録は、もれなく整備・保管をしている	こちらからの要望に対して、速やかに対応でき良好に保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当課と管理運営について情報共有を密に行っている	適宜、連絡・調整が行われており、良好な状態であった。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	監視、受付、設備、清掃の各業務において知識・経験あるスタッフを配置している。更なるスキルアップを目指し、接客研修・救助訓練を行いサービス向上に努めている。 またスタッフ配置に問題はなく、繁忙期等に応じて柔軟な対応も可能な体制を維持している	適切な職員配置がされており、良好であった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）		施設の効用を最大限発揮するため、職員は適正に配置されていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか		定期的な職員研修が実施され、職員の資質向上に努めていた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か		一部、利用者からスタッフの挨拶などに対して要望を受けたが、概ね良好であった。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	個人、団体利用共に、公正な利用を確保している	個人・団体利用客をバランスよく、公正・平等な施設利用が心がけられていた。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	計画通りに実施している。期ごとに修正を加え、良好に推移している	利用者のニーズも適正に捉えて実施されており良好であった。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に処理、管理を行っている	良好な会計管理が実施されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	分かりやすく掲示している	施設の利用案内チラシを作成するなど、分かりやすい対応がされていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	前年と比較し、修正を加えながら良好に推移している	自主事業では、利用者の希望状況に応じた教室を開催するなど稼働率の向上に取り組んでいた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	直訴、電話、メールからのご意見は、真摯に受け止めて、誠意を持って対応しています	利用者等からのクレームに真摯に対応し、区へも遅滞なく報告を行っていた。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理し、利用者ニーズに合った内容を更新している	情報の更新が適切に行われており、良好な状態であった。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	関係は良好である	周辺地域に配慮し良好であった。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理・保管している。 また共同事業体2社が共に、プライバシーマークの使用許諾事業者で、各社の個人情報保護規定を現場で運用している	策定された個人情報保護規定に従い適正な管理が行われていた。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備・周知している。 また消防計画に基づき、年2回の訓練を実施し、うち1回は田園調布消防署員の立ち合いの下に実施している	安全管理マニュアルが整備され、定期的な訓練を行うなど良好な安全・危機管理が行われていた。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設巡回を定期的に行い、防犯カメラを設置するなど、防犯・防災に努めている		○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	管理事務所内で一括保管し、適切に管理している	適切な鍵の保管と施錠管理が行われていた。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	法令点検、定期点検は年間計画に沿って適切に実施し、日常点検により危険・異常個所の早期発見に努め、問題個所は速やかに応急修繕を施すとともに緊急性の度合いにより修繕計画を組み込み、修繕を進めている	計画的に点検が行われ、点検記録も適切に保管されていた。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)		異常個所の早期発見に努め、区への速やかな連絡が行われていた。施設の良好な管理が行われていた。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿って適切に行っている	適切な再委託が行われていた。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	利用者に支障をきたさない範囲内で行っている	利用者に支障をきたさない範囲で、適切な省エネルギーの取組みを行っていた。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	重要な書類は鍵のかかる書棚で保管・管理を行っている	設備・備品の整備・保管は適切に行われていた。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	重要な書類は鍵のかかる書棚で保管・管理を行っている		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年一回、台帳に基づき確認を行っている	適切な備品管理が行われていた。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃や定期清掃により良好な状態を保ち、消耗品等も適時補充している。 ただし、施設の一部には経年劣化により清掃では解消できない外観上の難点もある	老朽化している施設の状況の中、施設を良好な状態に保つよう努めていた。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか		消耗品は、適切に補充されていた。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	区の回収方法に準じ適切に行っている	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されていた。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	公園内や周辺道路などの環境美化活動に努めています	施設周辺にも気を配り、良好な環境が維持されていた。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

指定管理二年目の平成25年度は、皆様に認知いただいた自主事業の申し込みが大変に多く、定員を超えた教室では、指導員の増員や教室増設を行うなど、区民事業への参加機会拡大に努めています。また更に様々な課題を自ら挙げ、積極的に取り組んでまいります。
また夏期プールの部開催からフリータイム制の導入により、時間を気にせず「夏プールの楽しさ」のサービス提供を行いました。
そして、利用者の安心安全を心がけ、管理に必須とされていませんが、私たち独自の判断でプール監視にあたる主な職員に、警備業法に基づく新任教育と現任教育を実施しています。このことにより、施設内には警備員が常駐している体制となり、防犯体制の強化に取り組んでいます。
今後の課題としては、屋内のプールサイドおよび更衣室の温度(暑さ・寒さ)などの環境面の対策を含め、安全性に然ることながら美観・快適性・清潔感を維持向上させていくための工夫を考えていきます。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

平成25年度は、施設利用者の要望を踏まえた自主事業を展開するなど、利用率の向上に積極的に努めていた。また、更なる利用者数の増加に向けた提案を区に行うなど改善に向けた検討がなされていた。
これまで得た利用者からのご要望や陳情に、より積極的に耳を傾け、施設をより安心・安全に、そして多くの方々に利用していただけるよう施設の維持と管理運営に取り組んでいただきたい。

施設所管課	都市基盤整備部都市基盤管理課	電話	03　(　5744　)　1319
		FAX	03　(　5744　)　1527

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立萩中公園水泳場
指定管理者	名称　株式会社　協栄 代表者　山田　賢治 所在地　大田区萩中3-26-46

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成　26年　　4月　　24日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	延滞無く提出しています。	事業報告書等は遅滞なく提出されており、内容に不備もなかった。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	特定のファイルにて、適切に整備・保管しています。	こちらからの要望に対して、速やかに対応でき良好に保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話連絡や打ち合わせ等による調整も十分に行っています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な状態であった。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切に有資格者を配置しています。	適切な職員配置がされており、良好であった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切に配置しています。	施設の効用を最大限発揮するため、職員は適正に配置されていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTの実施、社内外のセミナーを積極的に受講しています。	定期的な職員研修が実施され、職員の資質向上に努めていた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	挨拶、言葉遣い、身だしなみを徹底した接客に努めています。	利用者への挨拶、言葉遣いなど良好な状態であった。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	一部を優先することなく、公正・平等な運営を行っています。	個人・団体利用客をバランスよく、公正・平等な施設利用が心がけられていた。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	新規教室を充実させ、滞りなく運営しています。	区民の要望を踏まえた教室開催が実施されていた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理しています。	良好な会計管理が実施されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	分かりやすく説明しています。	施設の利用案内チラシを作成するなど、施設の利用方法を分かりやすく周知するよう努めていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	近年、年間比較は出来ませんが夏季温水季共に稼働率は順調です。	利用者の興味あるイベントや教室を実施するなど稼働率の向上に努めていた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	区ご担当者様に報告の上、早急な対応を行っています。	利用者等からのクレームに真摯に対応し、区へも遅滞なく報告を行っていた。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	管理運営し、随時更新しています。	情報の更新が適切に行われており、良好な状態であった。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係です。	周辺地域に配慮し、良好な関係であった。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	鍵付きキャビネット等で適切に管理しています。	適正な管理が行われていた。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内研修を実施しております。	社内研修を実施するなど良好に対応していた。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災を含めた緊急時に於ける対応マニュアルの整備、避難誘導等の訓練を行っています。	安全管理マニュアルが整備され、定期的な訓練を行うなど良好な安全・危機管理が行われていた。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は保管場所を限定し、適切に管理しています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われていた。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づいた点検作業を確実に行い、保管もしています。	計画的に点検が行われ、点検記録も適切に保管されていた。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な箇所の対応は報告を含め速やかに行っています。	修理・更新が必要な場合には、区に報告を行うなど適正な管理がされていた。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な箇所の対応は適切に行っています。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っています。	適切な再委託が行われていた。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に行っています。	利用者に支障をきたさない範囲で、適切な省エネルギーの取組みを行っていた。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書類の整備・保管を適切に行っています。	設備・備品の整備・保管は適切に行われていた。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書類の整備・保管を適切に行っています。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	整理整頓しております。	適切な備品管理が行われていた。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年間計画に基づいた日常及び定期清掃・消毒作業等を行い、施設全体の美観向上、衛生維持管理に努めています。また、ごみの分別、リサイクルも適切に行っています。	適切な清掃が行われており、良好に保たれていた。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか		消耗品は、適切に補充されていた。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されていた。	○
		施設周辺の美観は維持されているか		施設周辺にも気を配り、良好な環境が維持されていた。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

今年度も引き続き、挨拶の徹底、更衣室やプール水の環境整備、安全な監視体制を基本にしております。同時に水泳用品の販売やマッサージ機の設置、ホームページの公開も継続し、お客様の利便を図ることや癒しのスペース作り、丁寧でわかり易い施設の案内にも努めております。また、自主事業日には様々な方にご来場頂く事を目的として、高齢者向けの水中ウォーキング教室や小学生対象の水泳教室、社会人向けのアクアビクス等を実施しており、参加費用も当日徴収制にする等、なるべくお客様の負担にならないよう配慮しております。ロビーに於きましては、アイスクリームの自動販売機がお客様に好評で喜んで頂いております。加えて夏季期間の屋外プールサイドでは、飲食料販売店を出店し定番商品は勿論の事、お客様から要望がありましたお弁当等を新規導入いたしました。今後の課題は、教室事業で定員に達していない教室の参加者を増員させる事です。館内ポスターや新聞折り込みなどの宣伝広告を使い目標達成に努めます。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

施設運営については、より施設利用者が安全で快適に利用していただけるよう、スタッフの配置やサービスの提供を行っており、特に良好であった。
自主事業は、区民からの要望を踏まえた教室の開催やイベントを開催するなど、施設の利用者数の増加に努めていた。
今後も継続的に施設を良好な状況に保ち、より多くの区民が利用していただけるよう、更に施設サービスの向上に努めていただきたい。

施設所管課	都市基盤整備部都市基盤管理課	電話	03　(5744) 1319
		FAX	03　(5744) 1527

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区総合体育館
指定管理者	名称　住友不動産エスフォルタ・JTB・NTTファシリティーズグループ 代表者　住友不動産エスフォルタ株式会社 所在地　新宿区西新宿2-6-1　新宿住友ビル39階

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年6月30日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出できております。不備はございません。	期日の遅滞や内容の不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	できております。	一定の場所に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日々の連絡、月1回の定例会議を行っております。	必要な事例が発生すれば、連絡を取り合い調整を行っている。また、定例会議を月1回開催し、報告や連絡、協議を行っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置できております。	平成24年度の開館から実績を積み、知識・経験十分な人員が配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	不足のないよう、人員補充も常に行っております。	必要な人員が、配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	努めております。	求められているスキルに合わせた研修が実施されている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	問題ございません。	決められた服装を順守し、接遇に関しても良好な調査結果が得られている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに則り、公正に取り扱っております。	大田区総合体育館条例施行規則及び事務取扱要綱に定めた順位により公正な取扱いを行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	運営できております。	スポーツ教室は、利用者のニーズに合わせた講座内容の見直し等も行い、利用者数の増加がみられた。	○
	利用料等の会計管理は適切か	不備なく管理できております。	毎月収支報告書で報告を受けており、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	初めてのご利用者様への利用案内はできておりますが、館内の案内物が不足していると感じております。もっとわかりやすくするため追加していきます。	初回利用者への案内を含め、利用方法の案内は徹底されているが、掲示物を貼れる場所が限られており、更に工夫が必要である。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空き枠のご案内、空き枠表の配布などを行っております。	リピーターの利用者に対する利用促進や、ホームページ、年4回の新聞折込みチラシの配布による取組みを積極的に行い、高い稼働率を維持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	誠意をもって対処しており、都度解決できていると感じております。	迅速かつ適切に対処している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	出来る範囲内で更新いたしております。	利用者が必要とする情報は、網羅して掲載されているが、ホームページの更新が、週に1回とインターネットの即時性を活かしきれていない部分がある。	△
	施設の周辺地域との関係は良好か	自治会・商店会などとのお付き合いができております。これからは、定期的な場を設けたいと考えます。	近隣の自治会・町会や商店街との関係は、良好に保たれている。指定管理者からも地域とより積極的な関わりを持つよう指示した。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	棚の施錠を含め適正に管理しております。	個人情報が掲載されている資料は、施錠できる場所に保管し、適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	新規採用時を含め実施しております。	マニュアルは整備されており、研修も実施されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯のマニュアルが不足しております。即対応いたします。	防災マニュアルは、整備されており周知もされているが、防犯については記載がないため、速やかに作成するよう指示した。	△
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	現状年2回行っております。	実施されており、緊急時に対応できる体制が整えられている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎日1時間おきに館内巡回および外部エリア目視を行っております。	館内、館外の敷地を含め1時間おきに巡回を行っている。また監視カメラが設置されており、必要に応じモニターによる監視も行っている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に実施できております。	適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に保管できております。	計画的に実施され、適切な記録管理を行っている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	もれなく報告しております。	迅速に連絡、報告がある。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	常日頃より不備があれば即実施できております。	定期的に巡回を行い、適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われております。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	毎日の使用量をチェックし、常に削減を意識して実施しております。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	きちんとファイリングしております。	適切に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	きちんとファイリングしております。	適切に保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理できております。	適切に管理されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に適切に実施できております。	作業計画に基づき実施されており、常に清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	もれなく補充できております。	補充に不備はなく、常に利用できる状態にある。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施できております。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	きれいに管理できております。しかしここ最近の利用マナーの悪い中高校生によるゴミの放置などが増えており対応が必要です。	敷地に隣接する国道や区道を含め清掃を行っている。敷地内は、開館時間外の夜間も常時開放をしているため、夜間にゴミの投げ捨てが散見されている。早朝の清掃作業の実施を徹底するよう指示した。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・スポーツ教室は、年間4期開催しています。定期コースは、1期目約600名から4期目には約1,000名、年合計約4,000名と多くの参加がありました。より多くの方にご参加いただけるよう、様々なタイプの教室を設定し、チラシの作成等広報活動を行った成果が現れたものと考えます。
・全館貸切の大会・試合・イベントは、新規オーダーに加え、リピートの利用も多く順調な運営を行っております。休館日を最低限の設定にして、更なるニーズに応えられるようにしております。年末年始は、休館日を設定せずにNBL(男子バスケットボール)のオールスター戦、ボクシングの世界タイトルマッチ、バスケットボール天皇杯・皇后杯とビッグタイトルの試合を誘致することができました。
・館内・館外のサイン・インフォメーションの見直しが必要だと感じております。初めて来館された方にも分かりやすく、必要とされている情報が伝わりやすいものを作成し、掲示していきたいと考えております。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・運営管理は、大田区総合体育館の管理に関する基本協定書及び年度協定書に基づき適正に行われている。
・利用者アンケートを行ったところ、施設満足度の項目に810名の回答があった。結果、「とても満足」と「満足」を合わせて約82%と、高い値を示している。
・自主事業の1つであるスポーツ教室は、年間を通じ大きな利用者の増加があった。
・メインアリーナ及びサブアリーナの稼働率は、平成24年度と比較し向上しており、積極的な施設利用の促進活動を行った成果の現れが認められた。
・大田区総合体育館の広報活動は、現在活用できるツールを駆使して行っているところではあるが、より多くの区民や利用者へ働き掛ける方策を取る必要がある。

施設所管課	教育総務部　社会教育課	電話	03(5744)1442
		FAX	03(5744)1539

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立大森スポーツセンター
指定管理者	名称　公益財団法人　大田区体育協会 代表者　理事長　西野　善雄 所在地　大田区大森北四丁目16番5号　大田区子ども家庭支援センター大森内

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成　26　年　3　月　24　日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	遅滞なく適正に処理し、期日までに提出している。また内容に不備はない。	報告書類等は、定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適正に集中保管、管理している。施錠保管している。	各種書類・記録等は適正に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	管理上必要な内容については、遅滞なく連絡調整している。	判断を要する事案については、第一報が適切に行われ、十分な連絡・調整がなされている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切に配置している。	施設の管理運営に支障がないよう、必要な知識・経験をもった職員を適正に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適正な人数で最大限の対応をしている。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	定期的に業務打合せをし、OJTの中で実践している。	外部研修に積極的に参加するなどして施設の管理運営に関する知識や能力をさらに高めてほしい。	△
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者が不快にならぬ服装や、親切・的確な対応に努めている。	接客対応は良好である。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適正かつ公平な対応を行っている。施設の設置目的を遵守しながら運営している。	施設の設置目的に沿って利用者の公正な施設・設備利用が確保されている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	運営経過を見ながら、絶えず検証し、新しいプログラムに取り組んでいる。	利用者のニーズをとらえた計画に沿って事業運営されている。（平成25年度実績：17教室（延べ600回）、参加者延べ13,150人）	○
	使用料等の会計管理は適切か	日々、チェックしながら適正に管理している。	適正である。（収納金日報、使用料歳入額報告書（月1回））	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	初めての利用者に利用上の注意など、きめ細かい説明をしている。	口頭での説明のほか、利用方法・注意事項をまとめた利用案内を作成し配付する等工夫している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	基本的には、ほぼ100％に近い利用率であるが、満たない施設でも、PR効果は出ている。	スポーツ施設（アリーナ等）については、毎月95％前後の高い稼動率を維持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	関係機関と情報を共有しながら、迅速、適切に誠意を持って対応している。	利用者から苦情を受けた場合は適切な対応に努めており、速やかな経過報告がなされている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	機会を捉えて、緻密に連携を図りながら、協力体制を構築している。	各施設からの相談等に積極的に応じ、適宜とりまとめを行なうなど十分に調整役を果たしている。 また、近隣町会、商店街等、地域住民とも良好な関係を保っている。	○
	複合施設の調整役を果たしているか	定期的な情報交換をしながら、迅速な対応で全体管理運営に努力している。		○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人が特定できる情報については、鍵のかかる書庫で保管し、細心の注意を払っている。	個人情報は、法令及び協定に基づき適切に管理されており、個人情報保護に対する職員の意識向上にも常日頃から努めている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全員が、マニュアルの見直しをしながら、事例に迅速・的確な対応ができるようOJTを実施している。		○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	整備している。定期的な確認作業を行い、共通認識を確保している。	マニュアルを整備し,訓練を実施している。(総合自衛消防訓練平成25年10月23日実施)	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	実践や机上訓練を行い、複合施設の組織の役割を担っている。		○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	利用者への注意喚起を励行し、保安対策に万全を期している。人目に付かない場所はできるだけ巡回を実施している。	防犯体制が不十分である。巡回は時間を決め定期的に実施する等、利用者が安心・安全な環境で使用してもらえるよう、危機管理の充実が求められる。	△
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管・管理している。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に実施している。また、運用経過の記録も適切に保管し活用している。	大森スポーツセンターは、大森本町複合施設の一部であるため、建物・設備の維持管理については、複合施設の維持管理と併合して区が実施(契約)している。指定管理者は、現場管理者として契約内容を十分理解し、契約内容が遵守されているか監督役を果たしている。また、修理・更新が必要な場合には速やかな報告があり、軽微な修繕等については迅速かつ的確な対応を行なっている。 備品については、老朽による劣化が目立つようになってきたが、適切なメンテナンスがなされており、修繕等も適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	記録に基づき、原因を整理し、遅滞なく適正に報告している。		○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	中には、どうしても時間を要するものもあるが、できるだけ利用者の迷惑にならぬよう、迅速に対応している。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	日程、内容等十分に精査のうえ、計画的に履行している。		○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	光熱水費(特に電気)については、毎月の使用量をチェックしながら、適正に管理している。		○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアル、目録を整備し、適正な管理に努めている。		○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや、説明書を整備し、利用者へのサービス低下に繋がらないよう管理している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	修理記録や管理状況等を、整理保管している。故障による廃棄は速やかに区へ報告している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	区が契約する清掃業者の業務内容を把握し、履行状況の確認を適切に行っている。施設等は常に清潔に保たれている。	清掃業務については、複合施設の維持管理と併合して区が実施(契約)している。指定管理者は、現場管理者として契約内容を十分理解し、契約内容が遵守されているか監督役を果たしており、施設の清潔が保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	定期的に、職員・清掃業者が点検をして補充している。		○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみを分別回収する、置場を整理する等、適切に実施している。	施設としてごみの減量、リサイクルに取り組んでいる。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	定期的に建物の周りをチェックして、ゴミの回収をしている。職員1人1人の自覚を促している。	清掃職員とは別に、指定管理者職員も定期的な巡回を行い、施設周辺の美観維持に努めている。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

1　トレーニング教室の見直しを図り、60歳以上対象の教室を1教室増設した。高齢者の健康維持に対するニーズは高いため、60歳以上対象の教室をより充実させた内容の企画・立案を行っていく。
2　トレーニング教室の案内チラシをより具体的かつ詳細に作成して配布した。また、会場への誘導サインを読みやすくし、わかりやすい場所に設置した。
3　建物の周囲を小まめに点検・清掃して、利用者が清潔で気持ち良い環境の中で使えるよう努めた。
4　施設管理上では、機械室の排気ファン、アリーナの冷房の調節を細かく行う、ロビーの窓の換気により注意するなどして利用者に不快感を与えることなく節電に心掛けた。故障等トラブルに対しても、迅速に対応している。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・法令、協定書、事業計画書にのっとり適切な施設運営・維持管理を行っており、区民に身近な地区体育館として良好な運動環境を提供している。また、利用者のニーズをとらえた自主事業実施やトレーニングマシンの導入で利用者数の増加に寄与した。
・自主事業実施にあたっては、高齢者だけでなく、より幅広い世代が参加できる事業を企画し、利用者層の拡大に努めていく必要がある。
・大森スポーツセンターは、区施設(児童館、高齢者在宅サービスセンター、区営住宅等)、都施設(都営住宅、老人ホーム)で構成される大森本町複合施設に位置している。指定管理者はその調整役を担い、複合施設内各施設の共通案件について区に代わり積極的に対応し、各施設から信頼され良好な関係を築いている。
・公益財団法人大田区体育協会の指定期間は、平成25年度で終了したが、平成26年度からは公募により選定された公益財団法人大田区体育協会グループとして更なる創意工夫でより質の高いサービスの提供が見込まれる。

施設所管課	教育総務部　社会教育課	電話	03 (5744) 1442
		FAX	03 (5744) 1539

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立大森南図書館
指定管理者	名称　テルウェル東日本株式会社 代表者　代表取締役社長　中山進 所在地　渋谷区千駄ヶ谷5-14-9

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月14日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・月報等各種報告物は記入漏れ等なく、かつ期日までに提出している。 ・災害・トラブル案件等発生時は、区および本社に報告・連絡・相談をし、場合によっては指示を仰ぐ、など緊密な連携に努めている。	・報告書類は期限内に提出されている。 ・各種業務計画書、業務日誌等は整備・保管されている。 ・区への報告は必要に応じて適切に行われ、十分な連絡や調整がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・現在の司書率：50% ・昨年度に指摘されたスタッフ配置に関しては区に提出した配置人数から外れないように見直しをおこなった。 ・人材育成については、最優先事項として社内外のセミナー、講習会、研修に積極的に参加するほか、定期的な業務研修やレファレンス研修の実施により、練度の維持・向上に努めている。今年度は司書率の向上に向けて取り組んだ結果、1名が司書資格を取得し、司書率が向上した。	・現在の司書率は50% ・土日繁忙時は増員するなど適切に配置している。直近の日曜日の出勤状況について年度計画書の水準を満たしていることを確認した。 ・本社研修と現場でのOJTにより人材の育成に努めている。希望者は通信教育も受講できる。 ・訪問調査で確認した職員の服装は名札、エプロンを着用、質問すると適切な回答があった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・昨年度に指摘された情報発信の不足については、新たに図書館だよりを季刊で発行したほか、昨年度より提携している羽田ヴィッキーズ主催のイベントでブックリストの配布を行った。 ・高齢者向けサービスとして介護施設への団体貸出サービス（現在4館）を実施している。 ・クレームが発生した場合は、相手の言い分を聞き、誠意を以て、速やかに対応している。	・条例・規則を遵守しマニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は年間事業計画に従って全て実施されている。 ・使用料の会計管理は、適切に処理されていた。 ・最寄りの駅からの案内はバス乗り場の番号など具体的で適切である。 ・図書館便りの発行を開始し、羽田ヴィッキーズとの提携で図書館を利用していない区民へのPRやブックリストの配布などを積極的におこなっている。 ・クレームは多くないが発生した場合は誠意をもって利用者の話をよく聞き、日頃から丁寧な接遇を心掛けている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報の保管、廃棄などは管理簿によって適正に管理している。 ・個人情報保護は年2回の研修と月4回「点検チェックリスト」、毎朝昼のミーティングでも周知し、漏洩防止に向けた取り組みを実施している。	・個人情報は適正に管理されている。 ・個人情報保護、法令順守のためのマニュアルの整備や職員研修は実施されている。（本社・現地各1回）	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・安全・危機管理についてはマニュアルを作成・配備し、体制を整備するとともに研修・訓練を実施している。5月には消防官によるAED取扱い方法の研修を行った。 ・鍵の管理は、マニュアルに従い適切になされている。	・防犯・防災のマニュアルは整備され、防災訓練などにより職員に周知されている。 ・年2回安否確認訓練を実施し、災害対策準備品(水や食料、防災セット等)も確保されている。 ・施錠についてはマニュアルに従って適切に処理されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・築後38年以上経過しているため老朽化しているが、保守点検は日常的に実施し問題があれば区への連絡・修理等迅速に対応している。 ・自動ドア、電気設備、ダムウェーター等の各種設備関係の保守点検については、定期的に実施している。 なお、自動ドアについては設置から18年目になり、開閉数も予防保全の250万回に対し360万回に達し、いつ故障してもおかしくない状況にあり、この状況を区に報告しているところである。	・保守点検は年間計画書通りに実施されていることを報告書により確認した。 ・修理・更新が必要な事例は速やかに大田図書館に報告されている。 ・修繕等は適切におこなわれている。 ・業務の再委託は計画に従って適切に行われていることを報告書により確認した。 ・不要不急箇所を減灯し、閑散時は2階閲覧室を一部閉鎖している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に保管している。	・適切に整備保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・休憩室や多目的室の椅子が、度々破損することがあるため、損傷がひどいものから優先して、修理や入れ替えを行っている。	・適切に整備保管されている。 ・備品管理台帳に基づき点検を行うなど適切に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・内外清掃については、日常的に実施し、清潔感のある施設として、その維持向上に努めている。	・清掃は適切に行われ、清潔な状態が保たれている。 ・洗面所等の消耗品補充も適切に行われている。 ・ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。 ・周辺の美観維持にも努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・大田区の中でも利用者数・貸出冊数ともに少ない図書館なので、イベントを計画する際は利用拡大に向けて図書館未利用者へのPRとともに、区民同士のつながりの一助ともなるような企画を行うよう努め、地域の皆様に親しまれる図書館サービスに取り組んでいる。
・従来の児童向けイベント(映画会、読書ゲーム、スタンプラリー等)に加え、新たに大人向けイベント(朗読会、折り紙工作会等)を実施した。
・平成26年3月から「花子とアン」関連イベントとして甲府市立図書館と「エクスチェンジ(相互支援)」を実施していく。
・従来の児童向け「おはなし会」近隣の保育園や小学校を対象とした「来館お話会」に加えて老人施設へ出張お話会も実施して好評を得ている。
・地元のバスケットボールチーム「羽田ヴィッキーズ」と提携しておはなし会や「選手のオススメ本コーナー」などの企画を行った。「羽田ヴィッキーズ」主催のバスケットボールイベント(於:大田体育館)でもおはなし会やブックリストの配布を行い、図書館に来館しない区民へのPRを行った。
・書棚の調整など利用者の視点に立った書架づくりに努めている。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・業務全般について、適切に運営されている。
・空調が夏と冬の必要とされる時期に故障して使用できない状態となったが、利用者への説明、厳寒期のストーブによる対応など円滑な図書館運営に協力した。
・老朽化した建物の保守、点検を丁寧に行っている。
・機会をとらえて「エクスチェンジ」や「羽田ヴィッキーズ」との連携事業(おはなし会、展示)といった独自の方法で、区民への図書館の存在をPRしていることは評価できる。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(　3758　)3051
		FAX	(　3758　)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立大森東図書館
指定管理者	名称　株式会社　有隣堂 代表者　代表取締役　松信　裕 所在地　横浜市中区伊勢佐木町1－4－1

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月　6日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・定例の各種報告等は期日までに提出できている。 ・各種業務計画書、業務日誌等は所定のファイルに綴り保管している。 ・兼用情報、各種報告書とも発生とともに関係機関へ一報し、大田図書館・本社への連絡・報告を実施している。	・計画書・報告書の提出は良好である。 ・現場で業務日誌等が整備されている。 ・現場で情報連絡票ファイルが整備されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	現在の司書率：60％ ・新規採用者には職員・リーダーの現場研修後、配置するとともに、技術や知識が不足の場合には再研修を実施。 ・現任研修として、接遇・レファレンス・図書の修理を実施。 ・休館日に全体ミーティングを行い、問題点認識、改善点など情報共有化を図っている。	・司書率60％。 ・現場で事業計画書と出勤簿を照合したところ、適切である。 ・業務に精通した者が指導する実務的研修を実施している。 ・現場で確認したところ、服装及び接客態度は適切である。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主運営事業は計画どおり実施。 ・クレーム等は責任者に必ず引き継ぎをして、早期解決に心がけ、内容によっては大田図書館に相談・報告をしている。 ・図書館だよりを近隣の自治会に配布したり、団地祭に参加したりして地元との良好な関係を維持している。	・現場で運用状況を聴取したところ、公正である。 ・計画書と報告書・写真を照合したところ、適切である。 ・会計管理は会計帳簿を確認したところ、適切である。 ・携帯用書架案内図を配布している。 ・図書館だよりを自治会に配布、自治会掲示板にも掲示している。 ・現場で業務日誌、連絡ノートを確認したところ、適切である。 ・受け持ち学校・大森東福祉園・団地等と連携している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報に関する全体研修を毎年実施し、適正な管理の徹底を図っている。 ・法令順守のための研修を新規採用時と年1回実施。	・現場で、保管状況・廃棄記録を確認したところ、適切である。 ・個人情報心得帖、規則を整備、研修を実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・消防総合訓練(地域センター・児童館との合同訓練)の実施。 ・消防総合訓練時にあわせて防犯・防災マニュアルを見直し、全員へ周知徹底するとともに、防災カードの所持を確認している。 ・館内巡回強化、放置荷物への監視と注意喚起、新規掲示物にて利用者への意識向上を促している。	・現場で確認したところ、防犯・防災のマニュアルを整備し、スタッフに周知。 ・消防訓練報告書を確認したところ、実施ずみ。 ・現場で聴取したところ、日常の防犯・防災管理体制については常勤職員を責任者とした役割分担を整備している。 ・現場で管理状況を確認したところ、鍵の管理は適切である。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・館内で床が盛り上がっている箇所が数か所あるが、参考図書コーナーから順次、床張替工事を実施中。 ・老朽化したブラインドを交換済み。	・現場で点検記録を確認したところ、適切である。 ・修理・更新が必要な場合は速やかな報告を受けている。 ・現場で修繕記録を確認したところ、適切である。 ・現場で聴取したところ、業務の再委託は事業計画書どおり実施されている。 ・省エネルギーの取組みとして、減灯を実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・法定設備点検を実施。	・現場で取扱説明書が整備されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に管理している。	・現場で書類が整備されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・年度計画に基づき、定期的に清掃を実施。 ・年度計画に基づき、樹木剪定を実施し、施設周辺の美観を維持。	・日常及び定期清掃について現場で点検記録と現況を確認したところ、適切である。 ・洗面所等の消耗品は常に補充、ごみの分別等、リサイクルの取組み、施設周辺の美観についても現場で現況を確認したところ、適切である。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・一般向けサービス:　ビジネスマン向け「経済紙の読み方講座」、中高年向け「相続と遺言の講座」、親子向け「布えほん講座」等を実施。地域センターで「朗読・読み聞かせ会」を実施した。
・児童サービス:　「スタンプラリー」、「おひざにだっこのおはなし会」、「ぬいぐるみお泊り会」等を実施した。
・学校支援サービス:小学校への訪問おはなし会を実施し、小・中学校の図書委員会・学校図書ボランティア会議に参加し、読み聞かせや装飾、蔵書点検の指導等を実施。都立美原高校の依頼により、国語の授業で紙芝居講座・ブックトーク・ことばのワークショップ、保育の授業で訪問おはなし会を実施した。
・障害者サービス:大森東福祉園の利用者の来館によるおはなし会を実施した。
・その他地域関係サービス:団地祭に参加し、公園でテントを張り、工作会を実施。美原文化センター祭で、青空おはなし会やリサイクル市を実施した。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設運営は適正におこなわれている。
・施設管理については施設の老朽化に伴い、非常照明バッテリー取替工事、館内照明安定器取替工事、トイレの排水管工事、食堂の手洗い洗面器工事等の小破修繕が多発しているが、迅速に丁寧に対応している。
・図書館サービスについては、学校(小・中学校、高校)、大森東福祉園、団地、地域センター等地域との連携はめざましいものがあり、地域の教育・文化の拠点となっている。
・高齢者・障害者・親子など参加者の対象を意識した地域福祉に貢献する意欲的なイベントを行っている。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立大森西図書館
指定管理者	名称　テルウェル東日本株式会社 代表者　代表取締役社長　中山進 所在地　渋谷区千駄ヶ谷5-14-9

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月14日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	何かあったときは必ず大田図書館に迅速に報告、連絡、相談し、指示を仰ぐなど緊密な連携に努めている。	・報告書類は期限内に提出されている。 ・各種業務計画書、業務日誌等は整備・保管されている。 ・区への報告は必要に応じて適切に行われ、十分な連絡や調整がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・現在の司書率：55．8％ ・地域に密着し、区民に愛され親しまれる図書館づくりが私達の使命と考えています。 ・スタッフの人材育成については、最重要課題として社内外のセミナー・講座・研修会などに積極的に参加する他、定期的な業務研修の実施によりスキルの習得に努めている。	・現在の司書率は55．8％ ・土日繁忙時は増員するなど適切に配置している。 ・本社研修、各種現地研修により人材の育成に努めている。希望者は通信教育も受講できる。 ・訪問調査で確認した職員の服装はエプロンを着用、まめに館内を巡回して接遇は親切で適切であった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・CD便り（月1回）、児童室だより（季刊）などを発行し、利用者の利便向上に努めている。 ・老人介護施設への団体貸出サービス（図書館で配達・回収）や子ども映画上映サービス（保育園などクラス単位で鑑賞）を実施。 ・児童及び一般利用者を対象としたイベントを定期的に実施しており利用者からは好評を得ている。	・条例・規則を遵守しマニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は年間事業計画に従って全て実施されている。事業数は昨年より2件増加している。 ・使用料の会計管理は、適切に処理されていた。 ・最寄りの駅からの案内はわかりやすく適切である。 ・クレームは少ないが接遇からクレームに発展することが多いので丁寧な接遇を心掛けている。 ・児童館や老人施設への団体貸出のほか東邦大学医療センター大森病院へリサイクル資料の提供を行って、平成24年には病院から感謝状を贈られている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報保護は最重要事項として、全社を上げてあらゆる機会を通じ研修、意識付けなどその徹底に向けた取り組みを実施している。	・個人情報は適正に管理されている。 ・個人情報の保護、法令順守のためのマニュアルの整備や職員研修は実施されている。（本社・現地各1回）	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・自衛消防訓練を毎年定期的に実施し、個々の役割・使命を再確認している。 ・利用者及び職員の安全確保を第一義とした行動を即とれる体制の整備を図るべくマニュアルを作成し、その徹底を日常的に図っている。	・防犯・防災のマニュアルは整備され、防災訓練などにより職員に周知されている。 ・年2回安否確認訓練を実施し、災害対策準備品(水や食料、防災セット等)も確保されている。 ・AEDのランプは毎日確認(確認表あり)し取扱いマニュアルを掲示されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・建物の老朽化により、日常的に障害が発生しているので日々細かに点検し問題があれば修理等迅速に対応している。 ・特に椅子の破損が多々生じているため、入れ替え等で対処していたが、予備もなくなったことから買換えで問題が生じないよう配備している。(ほとんどが修理不能)	・保守点検は年間計画書通りに実施されていることを報告書により確認した。 ・修理・更新が必要な事例は速やかに大田図書館に報告されている。 ・修繕等は迅速におこなわれている。 ・業務の再委託は計画に従って適切に行われていることを報告書により確認した。 ・こまめに巡回して館内の温度を確認している。空調の改修後、電気代が減少した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・建物、設備が老朽化していることから特に留意し安全確保に努めている。	・適切に整備保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に管理している。	・適切に整備保管されている。 ・備品管理台帳に基づき点検を行うなど適切に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・日常的に詳細にわたり注意しながら行い、清潔さを保つよう心掛けている。	・清掃は適切に行われ、清潔な状態が保たれている。 ・洗面所等の消耗品補充も適切に行われている。 ・ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。 ・周辺の美観維持にも努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・質の高いサービスを提供するには人材の育成が不可欠であり、接遇やレファレンス等の研修を実施し将来を担う人材の育成に努めている。
・児童対象のイベント(ブックトラベル、児童映画会、読書ゲーム、工作会など)を通年で企画したところ、全体に対する児童の利用が11.4%(平成21年度)から22%(平成24年度)と飛躍的に増加した。
・高齢者の方から好評を得ている一般利用者向けイベント(大人の工作会、押絵教室、大人のための朗読会、折り紙教室)や図書館を情報発信の場として意識し地域密着型の図書館づくりに努めた結果、入新井図書館開館で一時減少した利用者は以前より増加している。
・じどうしつだより(季刊)CD便り(月刊)を発行
・この2年間で放置自転車19台を撤去処分した。駐輪場に自転車を放置して行く者が後を絶たず有効な対策もない。
・開館以来28年が経過し設備の経年劣化(蛍光灯の安定器不良・非常灯・誘導灯バッテリーの劣化)が多くなっている。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・業務全般において適切に運営されている。
・研修は接遇やレファレンス等の実務研修だけでなく、本人の希望により通信教育も受講できるなど図書館業務を担う幅広い人材の育成に努めている。
・ブックトラベルなどの児童対象のイベントが定着した結果児童の利用が増加している。
・今後は利用者の様子を見ながら高齢者向けのイベントにも力をいれていきたいとのことで期待できる。
・施設の管理にも積極的に取り組んでいる。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立入新井図書館
指定管理者	名称　日本コンベンションサービス株式会社 代表者　代表取締役　近浪　弘武 所在地　千代田区霞ヶ関1-4-2

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成 26年　3月　4日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	大田図書館及び施設管理会社と調整し行っている。	・書類はすべて不備なく期日までに提出されている。 ・書類は適切に管理・保管されている。 ・区への報告は必要な都度、頻繁に行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率50％（平成26年2月1日現在） ・繁忙日（土日祝日）にスタッフを1名増員した。 ・本社において管理者・スキルアップ研修を実施し、資質向上に努めている。	・司書率50％を確保している。 ・繁忙日にスタッフを増員するなど、状況に応じた適正な人員配置を行っている。 ・児童調べもの相談員を児童書架に配置し、きめ細かいサービス提供を行っている。イベントの周知、カウンターの混雑緩和にも役立っている。 ・本社研修（職層ごとの研修・図書館業務関係の研修）、OJT研修等を適切に実施している。 ・繁忙館ではあるが丁寧な説明と言葉遣いを心掛けており、接客態度も適切である。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主事業を積極的に開催し、区報・HP・ポスター・ちらし等でPRしている。 ・館内のパネルを利用し各種情報を発信している。 ・商店街のイベントに積極的に参加し、図書館をPRした。 ・クレームはご意見ノートでスタッフ間の情報共有を図り、的確な初期対応を心がけ、再発防止に努めている。 ・商店街のイベントへの参加などにより、良好な関係を保っている。 ・おはなしボランティア、学校図書ボランティアへの情報提供や講習を開催し、スキルアップの支援を行っている。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は計画どおり適切に運営され、「まちのにぎわい創出」のため、地域と連携した事業、親子参加型の継続事業を行う等、創意工夫した事業を展開している。 ・会計管理は適切に行われている。 ・施設の利用に関する表示は視覚的に分かりやすく工夫され、児童向けの予約方法の掲示や、マナーポスターのぬりえ作品を募集・掲示している点など評価できる。 ・多彩な自主事業や児童調べもの相談員の設置により、児童の貸出冊数が2年連続で区内唯一10万冊を超えている。 ・クレームの情報共有、責任者クラスの対応、再発防止、区への報告など適切に行われている。 ・入居施設内の会議へ出席と情報提供、周辺商店街の行事への参加、学校やボランティアとの連携を積極的に行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報保護・情報セキュリティの研修を実施した。	・個人情報は施錠保管とし、施錠確認を行い適切に管理されている。 ・本社講師による個人情報研修、区の条例等の研修を毎年実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・施設全体の消防訓練(年2回)に参加した。図書館内の緊急時役割分担、初動体制を整えている。 ・館内巡回の回数を増やし、管内秩序維持に努めている。事故・不審者対応などは、施設(大森複合施設ビル)の管理者へその都度報告している。	・危機管理体制はマニュアル・防災計画・訓練等適切である。 ・チェック表を作成し、日常的に頻繁に巡回監視を行い、防犯及び良好な館内秩序の維持に努めている。 ・鍵の保管、施錠管理は適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・定期巡回により点検を行い、問題の早期発見に努めている。 ・問題発見時は速やかに施設管理者に報告し、共同で対応している。 ・省エネ対策については、館内の状況により柔軟に取り組んでいる。	・設備等の点検は施設管理会社により適切に実施されている。 ・修理・修繕を適切に行う体制が整っている。 ・再委託業務は施設管理会社からの指示に従い、適切に行われている。 ・省エネルギー対策としては窓が開かないため温度・湿度管理が難しい面があるが、施設管理会社より提示される毎月電気使用量のデータにより使用量をチェックしている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に整備・保管している。	・適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に管理している。	・備品台帳に基づき点検を行い、適切に管理している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・施設内はゴミ箱がないが、要望に応え館内に紙ごみ入れ場を設置した。	・適切に清掃され、清潔な状態に保たれている。 ・消耗品は適切に補充されている。 ・要望により館内にごみ箱を設置し、館内の美観維持に努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・就職支援コーナー、分担収集している経済書の書架づくりを工夫し、紙芝居リスト・文学賞のリストを作成した。
・児童サービスの充実①小学生向けの図書館クラブ「みしのたくかにとの会」(月1回)を開始した。(延べ202人参加)②くつくつあるけの会(赤ちゃんと保護者)、お話会(幼児から低学年)など、年代別のプログラムを用意し、小さい時から家族で図書館を利用できるような場をつくっている。
・夏休みスタンプラリーを開催し、利用回数、貸出冊数の増に繋がった。(のべ2,442人参加)
・学校図書ボランティアからの要望に応え、講習会を実施した。「はじめてのブックトーク」(7人参加)
・地域との連携①地元商店街の野外イベントに参加した。「青空おはなし会＆リサイクル市」(おはなし会68人参加、リサイクル市490冊)②郷土博物館・大森麦わら細工の会と連携し、昨年度に続き「大森麦わら張り細工をつくってみようPart2」を実施した。(20人参加)③大田区中小企業診断士会と連携し、セミナーを2回実施した。「販売促進で商売繁盛！」(20人参加)、「天気予報の上手な使い方」(23人参加)
・参加者の作品を月替わりで展示する「ことばの贈り物」を実施。(2年目、10組参加)
・図書館マナーポスターを作成する図書館クリーン＆クリーンキャンペーン「ぬりえDEポスターをつくろう！」を実施、館内に掲示した。(74人参加)
・お話しボランティアを講師に迎え、「赤ちゃん用パペット"ゆきうさぎ"を手づくりしよう」を実施。(12人参加)

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設運営は適正に行われており、地元商店街の行事への参加や中小企業診断士会との連携など、地域や区内団体との良好な関係性を築いている点は評価できる。
・開館後3年が経過したが、開館当初の貸出者数の水準を維持しており、貸出冊数は毎年1%以上増加している。
・児童の調べもの相談員を配置し、子どもや保護者の相談に応え、調べもの案内や要望があったその場での読み聞かせや紙芝居を行うなど、きめ細かいサービスを提供し、児童及びファミリー層の利用拡大に努めている。
・新規利用者の獲得や地域のにぎわい創出のための工夫を凝らした自主事業の実施は非常に評価でき、今後も期待したい。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

施設名	大田区立馬込図書館
指定管理者	名称　株式会社図書館流通センター 代表者　代表取締役　渡辺太郎 所在地　文京区大塚3－1－1

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年 3月14日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。日誌等も整備・保管している。必要な事項について必ず区にに報告している。	・事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。 ・各種業務日誌等わかりやすく整理され保管されている。 ・情報連絡表を使い、区との連絡調整を十分行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率62パーセント ・馬込文士村特殊コレクションについての知識を深めるため、館内整理日を利用して研修を行っている。	・図書館司書の有資格者を常時配置し、知識、経験をもった職員を適正配置している。 ・年度計画書に沿った適正な人数配置を行っている。 ・館内研修を実施し、外部研修にも積極的に参加して、職員の人材育成に努めている。 ・名札を見やすい位置に付けるなど身だしなみに配慮し、丁寧な言葉使いとわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・馬込文士資料の活用については、郷土博物館および馬込文士継承会との連携を深め広報4に努めている。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営委基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は計画的に取り組んでいる。区報、ポスター・チラシ等を通して必要な情報発信を行っている。 ・金銭の取扱い、帳簿ともに適切に管理されている。 ・施設の利用について必要な場所に貼り紙をし、施設の利用方法について説明書きされている。 ・「図書館を使った調べる学習コンクール」実施。また、夏休みスタンプラリーを実施し、児童の利用者の向上に繋がっている。 ・苦情について適切に話を聞き、直ちに改善するなど対応を行っている。区への報告も速やかに行っている。 ・小学校へ出張お話会を開催したり、地域と良好な関係を築いている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報は適切に管理している。 ・マニュアルの整備や職員研修も適切に実施している。	・個人情報資料について、鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な管理をしている。 ・個人情報保護等のマニュアルは整備され、職員研修も必ず実施されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・消防訓練について、消防局に要請を行い消防隊員による訓練を実施した。 ・建物、金庫などの鍵の取り扱いについては責任者のみが対応することで管理を徹底している。	・会社作成の危機管理マニュアルが整備されている。職員にも周知されている。 ・消防計画も整備されている。毎年、避難訓練を実施、避難経路の確認、消火器の使い方を確認したり、安全管理に努めている。 ・防犯・防災管理のため、2時間に1回巡回、館長が適宜巡回を行い、館内の秩序維持に努めている。 ・鍵の保管、施錠管理は適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・省エネルギー、ゴミ削減について館内整理日ミーティング等で度々取り上げて全スタッフの取り組み意識を高めている。	・必要な日常・定期点検が計画的に実施され、適正に行われている。 ・修理・更新について必要に応じて相談・実施・報告を行っている。 ・設備・備品について良好な維持管理に努めている。履歴も適切に行われている。 ・業務の再委託は適切に行われている。 ・エアコンの設定温度管理、蛍光灯の間引きなど節電をし、省エネルギーに努めている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・機器の取扱説明書等は適切に整備・保管している。	・機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・11月に備品管理の総点検を実施。適切に整理整頓している。	・機器の取扱説明書等、適切に整備・保管されている。 ・備品台帳に基づき適正に整理整頓されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・廃棄物処理については大森清掃局による立ち入り調査でも適切であると認められた。 ・特に施設周辺の美観に気を配り巡回を行っている。隣接する建物との間にゴミがないかなどトラブル回避に努めている。	・日常、定期清掃ともに適正に行われ、清潔に保たれている。 ・洗面所等の消耗品は常に補充されている。 ・ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。 ・施設周辺の美観は維持されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

【学校支援】読み聞かせボランティアと協働で出張実施。ボランティアの活躍の場を増やしている。馬込小学校出張お話会11/28(181名)、2/27(184名)11/28大田桜台高校お話会実演(27名参加)馬込第2小学校図書整備アドバイス、保護者ボランティアに本の修理講座開催。
【図書館を使った調べる学習コンクール主催】洗足池、多摩川、蒲田駅前図書館と4館合同で地域コンクールを実施。説明会22名、相談会34名の参加。出展した2名が全国コンクールで佳作受賞。「夏休みスタンプラリー」による利用促進。児童カードによる貸出数前年比130%、利用冊数前年比128%、登録者数前年比140%増加。
【馬込文士村資料活用】郷土博物館や大田区社会教育課主催の文士村イベントに資料提供を行った。また、大田商い展で馬込文士村資料室のガイドを配布。1月末に江戸川区西葛西図書館で開催された「文士村がやって来る」展において城昌幸記念文庫・馬込文士村資料室案内のチラシを配布し広報を行った。11/23～26「第2回馬込文士村資料展」特殊コレクション公開(65名参加)
【大人のための朗読会】7/6(歌と朗読)　44名参加　10/5文学講座＆朗読会25名参加。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・適切で安定した運営が行われている。また、職員間の連絡が行き届き、情報共有ができている。
・読み聞かせボランティアと協働し、出張授業を行い、ボランティアの活動の場を増やしている。それが様々な場面で地域への貢献となっている。
・会社で経験レベルに合わせた研修が準備されている。また、馬込文士村の展示に合わせて作家研究の研修を実施するなど、研修内容が充実している。
・築40年以上で古い施設であるが、自主事業をなどをよく工夫して利用者促進の努力をしている。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(　3758　)3051
		FAX	(　3758　)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立池上図書館
指定管理者	名称　共同事業体JCS/NBMグループ 代表者　日本コンベンションサービス株式会社　代表取締役　近浪　弘武 所在地　千代田区霞ヶ関1-4-2

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成 26年　3月 12日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・事業計画書、事業報告書は本社と事前協議の上作成し、期日までに提出している。 ・業務日誌等はファイルし保管している。 ・本社との決められた窓口に連絡・調整を行っている。	・書類はすべて不備なく期日までに提出されている。 ・各種書類の管理・保管については適切に行われている。 ・区への報告は必要に応じて適切に行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率40.7％ ・リーダー以上は全員司書有資格者か、業務経験10年以上の職員で構成している。 ・曜日や事業の状況により、ローテーション・シフトを変え、柔軟に対応している。 ・本社研修センターで研修を実施している。 ・服装、接客態度については、ミーティング等で指示している。	・図書館司書資格者も含め適正な人員配置を行っている。 ・図書館運営に必要な人材育成については、職層ごとの本社研修や選択制の図書館業務についての研修、OJT研修を行っている。 ・身だしなみなどの日常的な配慮を行い、丁寧な言葉遣いと分かりやすい説明に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・常連利用者であっても、特別な対応をしないようにしている。 ・自主事業は計画通り実施し、大盛況であった。 ・図書館だよりのほか、ケーブルテレビ等で情報発信している。 ・コピー料金は現金出納簿で管理し、本社に報告している。コピー機前に複写基準を掲出し、利用者に周知している。 ・新規登録の際に図書館の利用方法を時間をとって伝えている。 ・即対応可能なクレームに対しては即日、時間・費用のかかるクレームに対しては計画的に対応している。同一案件の多発抑制のため、相手の話をよく聞き、クレーム・トラブルには真摯に取り組んでいる。 ・近隣の小中学校や保育園と交流を持っている。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・毎年地域の歴史を掘り下げた展示を行い、メディアにも取り上げられるなど、図書館ならではの効果的な自主事業を実施し、来館者増に繋げている。 ・会計管理は適正に行われている。 ・施設の利用方法は適切に案内・表示されている。 ・大田図書館ホームページの行事案内等は適切に作成している。 ・クレーム対応は迅速な対応に努め、適切に区への報告を行っている。 ・近隣の学校、保育園、児童館、ボランティア等との交流を図っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・キャビネットは施錠し、鍵の保管場所を知るスタッフを限定している。 ・本社の担当社員による個人情報保護研修を実施している。	・個人情報は施錠保管とし、施錠確認を行い適切に管理されている。 ・本社講師による個人情報研修を毎年実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・マニュアルは整備している。 ・緊急連絡網を作成し体制を整えている。避難誘導等の訓練は自衛消防訓練の中で行っている。 ・定期巡回を1日に6～7回実施し、状況により不定期でも巡回を行っている。 ・キーボックスを設置し、暗証番号で管理している。	・防災マニュアルは本社作成と独自のものとがあり、適切に作成・管理されている。 ・緊急時に備えた訓練や定期の安全点検などを適正に実施している。 ・巡回は腕章をつけて1時間に1回以上実施し、防犯及び良好な館内秩序の維持に努めている。 ・鍵の保管、施錠管理は適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・日常・定期点検は巡回時に行い、点検記録をファイルしている。 ・修理・更新を必要とするものについては、その規模や予算を勘案し報告している。 ・利用に支障をきたす箇所は修繕を行っているが、設備が古いため部品調達が難しい場合がある。 ・業務の再委託は問題なく行われている。 ・省エネルギーの取り組みとして、空調の設定温度を細かくチェックしている。蛍光灯の点灯数、自動ドアの開閉、エレベーターの使用も利用に支障のない範囲で制限している。	・必要な保守点検が適正に行われている。 ・老朽化が進んでいるが、施設管理に必要な体制を整え適切な修繕を行い、維持管理に努めている。 ・業務の再委託は適切に行われている。 ・省エネルギーへの取り組みとして空調管理を適切に行い、節水の呼び掛けなどを行っている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・事業計画書に基づき設備の保守点検を実施している。	・適切に整備・保管管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・備品台帳との付け合せを実施し、適切に管理している。	・備品台帳に基づき点検を行い、適切に管理している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・清掃のほか、日常的に利用者が手を触れる箇所を毎日アルコール消毒している。 ・消耗品は巡回時に確認し、必要に応じて補充している。 ・壁紙を張り替えたことで公開書架が明るくなり、夢のある児童室となった。	・日常清掃・定期清掃により清潔な状態を保っている。 ・消耗品の補充、ごみの分別等を適切に行っており、施設の環境整備に努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・自主事業による情報発信①地元郷土ならではのテーマを取り上げた特別展示「池上競馬～駆け抜けた四年の軌跡～」はテレビ局の取材やインタビューや地域新聞の記事になった。司書が膨大な資料を精査し、司書ならではの視点と独自の切り口でまとめ上げた展示は1,165人の来場者があり、興味深い内容だというご意見が数多く寄せられた。②講演会「看護師さんによる出張相談室」は外部から講師を招き、講習会と相談会を実施した。実生活に役立つとのご意見をいただいた。(参加者12人)
・その他の事業による地域交流①学校支援活動で担当小学校に27回出張した。図書室の資料整備、図書取扱指導、講習会を通じて学校に貢献できた。(参加者　担当教諭・図書委員・ボランティア116人)②児童向け事業として、赤ちゃんのためのおはなし会、青空おはなし会を新たに実施した。いずれも、会場づくり、雰囲気づくり、演目を工夫した。青空おはなし会は通常の2倍の62人の参加者があった。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設管理、人材、事業とも適切に運営されている。
・自主事業の展示は毎年地域に根ざしたテーマを取り上げ、まちの魅力の再発見に繋がるよう工夫を凝らし、司書による綿密な調査研究に裏付けされた内容の濃い企画になっており、例年マスコミにも取り上げられ、多くの来場者がある。地域にスポットを当てた意欲的な企画は大変評価できる。
・学校支援に力を入れており、頻繁に学校へ出向き、図書委員・ボランティアへ書架整理の指導や分類法の講座の実施、図書修理の実技指導などを実施している点で評価できる。
・貸出冊数が年々3%弱増加しており、平成22年度比では8.9%の増となった。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立久が原図書館
指定管理者	名称　NPO法人大田教育支援の会 代表者　理事長　武田　公夫 所在地　大田区中央1-21-5

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月18日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・報告書類は複数名で確認後、期限内に提出している。 ・図書館と指定管理者間の連絡も密に行われており、また大田図書館に対しても密接に連絡するよう心がけている。	・報告書類は期限内に提出されている。 ・各種業務計画書、業務日誌等が整備・保管されている。 ・区への報告は必要に応じて適切に行われ、十分な連絡や調整がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・現在の司書率：　55％ ・スタッフについてはここ数年大きな変動はなくベテランを多数配置できている。新人も図書館経験者を採用しており早期に戦力化できている。シフトは急な欠員等にも対応できる体制となっておりまた研修も随時行っている。	・司書率は55％、スタッフの変動もなく安定して運営されている。 ・スタッフを土日繁忙時に増員するなど適切に配置している。 ・休館日に全員参加でミーティングを行っている、実務研修（業務マニュアル）、スキルアップ研修（課題レポート、関連施設見学、図書館総合展参加）、新人研修など計画に従って適切に実施している。 ・接遇研修は外部講師で、休館日に全員を対象に実施している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主事業等は計画通り催行された。 ・「久が原図書館だより」（季刊）、「じどうしつだより」（月刊）も定期的に発行しており、特にじどうしつだよりは「図書館まつり」の企画で新たに児童室キャラクターを選定して一層の定着をはかっている。 ・コピーについても著作権について明示し料金管理も規定通り適正に行っている。 ・クレーム対応も適切に行われており、件数も減少傾向にある。 ・クレーム発生ごとに業務の手順など見直しを行って改善に努めている。 ・周辺小学校とも行事などを通じて良好な関係を保っている。	・条例・規則を遵守しマニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は年間事業計画に従って全て実施されていた。 ・住宅地という土地柄を生かした地元密着型のイベントを企画している。本と親しみ、図書館が地域にあることを知ってもらうため図書館まつりを開催した。 ・使用料の会計管理は、適切である.。 ・外国絵本のテーマ展示を計画的に行い利用が増加している。 ・最寄駅から徒歩15分と離れているが、道案内の中に交番や案内図を入れてわかりやすく工夫している。 ・クレームが発生した場合は対応策をすみやかに講じ、クレームは減少している。 ・郷土コーナーの開設準備で出張所・町会・図書館の関係が強化され、運営組織が作られる等つながりができた。 ・小学校とはボランティアを立ち上げる際にレクチャーを行うなど良好な関係である。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報の管理は厳重に行っており施錠できる場所に確実に保管している。研修も毎年行っている。	・個人情報は適正に管理されている。 ・個人情報保護研修を6月の休館日に全員を対象に行った。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・マニュアルは適正に整備されており、避難訓練なども定期的に行っている。 ・館内秩序も適正に保たれている。 ・鍵の保管等も施錠手順を定めて記録を残すなど厳密に行っている。	・危機管理体制はマニュアル・防災計画・訓練等適切である。災害対策準備品も常備している。 ・災害時、事故等の顧客対応について役割分担を定め訓練で確認している。 ・日常の防犯については、チェック表に従って館内を定期的に巡回している。 ・鍵の保管、施錠管理は適切になされている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・建物・設備についても定期点検を行っている。老朽化によるものの他は適正なレベルと思われ特に大きな問題は生じていない。 ・故障等で報告を要すると思われるものは即時大田図書館に連絡しており、また修理なども迅速な対応をこころがけている。 ・省エネルギーについては年間を通じて節電対応している。	・建物・設備については、施設管理会社により適切に点検がおこなわれている。 ・故障等で報告を要すると思われるものは適切に大田図書館に報告されており、また修理なども迅速に対応されている。 ・業務の再委託も年間計画に従って実施されている。 ・省エネルギーについては年間を通じて設定温度を確認するなどの節電対策をしている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に整備・保管している。	適切に整備・保存されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理している。	・適切に整備・保存されている。 ・備品管理台帳に基づき点検を行うなど、適切に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・清掃も適切に行われており洗面所等の消耗品補充も行っている。 ・周辺の美観も可能な限り行っているが、館近辺のゴミ集積所にあるベンチ周辺はごみ収集日当日のみ多少乱雑になることがある。	・清掃は適切に行われ、清潔な状態が保たれている。 ・洗面所等の消耗品補充も適切に行われている。 ・ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。 ・周辺の美観維持にも努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・地元の利用が大半という地域密着型の図書館で、固定した利用者が多い。スタッフも定着率が高く人材がそろっているため、接客でのトラブルが起きにくい。クレームなども減少していて安定した運営ができている。
・自主事業として毎年秋に行う「久が原図書館まつり」はすっかり地域利用者に定着し、毎年楽しみにしていただいているとの声もいただいている。
・月例展示を継続し幅広い資料を見ていただけるよう工夫した結果利用者にも定着し、貸出増につながる成果が上がっている。
・利用しやすい図書館を目指して書架配置などの見直しなども継続して行っている。
・地元自治会の「久が原の昭和史」発刊を契機に昭和史に関する展示を図書館側から積極的に働きかけを行った結果、自治会から館内に郷土コーナーを設置の要望が出され、年度内に設置することができた。これを機に地元の方々との関係も密接になった。今後も地域の図書館としての存在感が増すような取組を行っていきたい。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・業務全般において適切に運営できている。帳票類等は適正に処理されている。
・「郷土コーナー」の稼働は平成26年7月の予定。地域文化の保存や地域住民の課題解決への貢献が期待できる。
・自主事業は図書館まつりなど毎年定期的に実施されるため地域に定着している。
・住宅地にあり小学生以下の利用が多いため、児童室の見出しや掲示を更新し雰囲気を明るくして利用増に努めるなどの工夫をしている。
・学校支援サービスとして、担当小学校へ図書修理の講習会を実施した。今後の支援活動の展開に期待したい。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立洗足池図書館
指定管理者	名称　株式会社図書館流通センター 代表者　代表取締役　渡辺太郎 所在地　文京区大塚3－1－1

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月14日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・期日までに提出している。 ・大田図書館への連絡を適切にしている。	・事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。 ・各種業務日誌等はわかりやすく整理され保管されてる。 ・情報連絡表等を使い、区と連絡調整を十分行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率50パーセント ・毎月の休館日で館内研修を行うとともに、本社での研修、外部での研修、外部の研修に参加するよう心掛けている。 ・接客態度について、利用者からご意見をいただいた場合は、その都度ミーティングや研修で周知し、接遇の向上に努めている。	・図書館司書の有資格者を常時配置し、知識、経験をもった職員を適正配置している。 ・年度計画書に沿った人員配置を行い、十分なスタッフ配置となっている。 ・館内研修を実施し、外部研修にも積極的に参加して、職員の人材育成に努めている。 ・名札を見やすい位置に付けるなど身だしなみに配慮し、丁寧な言葉使いとわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主事業は滞りなく運営できており、どの講座も盛況であり好評を得ている。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は計画的に取り組んでいる。区報、ポスター・チラシ等を通して必要な情報発信を行っている。 ・金銭の取扱い、帳簿ともに適切に管理されている。 ・必要な場所に貼り紙をし、施設の利用方法について説明書きされている。 ・地域との連携・協力を積極的に行い、利用率の向上への取り組みがなされている。 ・苦情について改善できるものは直ちに改善するなど対応を行っている。区への報告も速やかに行っている。 ・区民団体と協働し講座を実施したり、近隣中学とも交流を図り、良好な関係を築いている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報は適正に管理している。 ・取扱い説明書を保管している。	・個人情報は適正に管理されている。 ・マニュアルは整備され、職員研修も必ず行われている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・安全危機管理に関する研修は毎年実施している。 ・6月13日にAED研修、10月10日に防災訓練を実施した。	・会社作成の危機管理マニュアルが整備されている。職員にも周知されている。 ・消防計画も整備されている。毎年、避難訓練実施、AED研修も行い安全管理に努めている。 ・1時間に1回巡回し、館内の秩序維持に努め、防犯・防災管理体制に努めている。 ・鍵の保管、施錠管理も適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・計画に基づき施設の点検を適切に実施している。 ・修理が必要な箇所は速やかに報告し、修繕等を適切に行っている。 ・必要のない場所の空調は切り、ギャラリー・読書室の照明は開館直前に点灯、開館直後に消灯する等、省エネに努めている	・必要な点検が計画的に実施され、適正に行われている。 ・修理・更新について必要に応じて相談・報告・実施を行っている。 ・修繕等について適切に行い、良好な維持管理に努めている。修繕履歴の整備もお願いします。 ・業務の再委託は適正に行われている。 ・冷暖房の温度の適正など省エネルギーへの取組みが実施されている。天井が高く、温かい空気が抜けてしまうので防止策を検討中。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・設備点検を適切に実施している。 ・取扱説明書を保管している。	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・11月に備品管理の総点検を実施。適切に整理整頓している。	・機器の取扱説明書は整備・保管されている。 ・備品台帳に基づき適正に整理整頓されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・1日2回日常清掃、計画に沿った定期清掃を適切に実施している。	・日常、定期清掃ともに適正に行われ、清潔に保たれている。 ・洗面所等の消耗品は十分補充されている。 ・ごみの分別、リサイクルの取り組みは適切に実施されている。 ・施設周辺の美観は維持されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・自主事業　6月勝海舟主題の歴史講座(参加23名)、12月文学講座「夏目漱石の魅力」(参加25名)　8月 PC講座(参加30名)。1月児童向け工作会「万華鏡を作ろう」(参加21名)　2月人気小説家の時代小説の朗読会(参加32名)
・学校との連携　「4館合同図書館を使った調べる学習コンクール」を昨年引き続き実施。担当区域の学校の「わくわくスクール」や夏休み期間中の相談会で、図書を使った調べ方や成果のまとめ方をアドバイス。私立小学校からも応募有。今年は全国コンクールに応募した7作品のうち1点が奨励賞に入選。
・2階ギャラリーでの学校活動展を石川台中学校(10月～11月)、大森第六中学校(11月～12月)との連携の一環として実施。さらに雪谷特別出張所の区民ギャラリーの展示(区民の方の色鉛筆画展)を3月に展示予定。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・大田区立図書館一番の繁忙館であるが、効率よく適正に運営されている。
・小学校・中学校との交流が盛んであり、多目的室を利用している区民団体と協働しPC講座を開催している。また、荏原病院図書室ボランティアへの「本の修理講習」を行うなど周辺地域と交流が盛んであり、良好な関係を築いている。
・高価な資料について代本を作成し、資料の代わりに書架へ配架するなど資料の亡失対策を積極的に行っている。
・地域情報に対するレファレンス資料集も整備してあり、レファレンス体制が十分整っている。職員全体のレファレンス能力も高い。
・洗足池図書館では難易度の高い資料のニーズもあるので、今後も地域の特性、利用者の特性を生かした選書を積極的に行っていただきたい。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立浜竹図書館
指定管理者	名称　特定非営利活動法人　大田教育支援の会 代表者　理事長　武田　公夫 所在地　大田区中央1-21-5

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月19日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・責任者各々がそれぞれの業務を適切に履行し、相互に「報・連・相」による連携を密にして職責を果たし、成果を上げている。	・各種書類は適切に提出されており、内容にも不備はない。 ・各種記録の整備保管は適切に行われている。 ・区との連絡は必要に応じて適切に行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率53%（昨年度比3%増） ・司書率増により司書必置のカウンターシフトを敷くことができ安定感が増した。 ・研修は責任者・常勤者対象では外部講師による専門性の高い研修、全スタッフ対象には個人情報保護や対応力アップ等の課題別研修を年10回程度休館日に実施している。 ・スタッフへ毎年2回、好感度の高い制服を支給している。	・図書館司書有資格者を含め、適正な人員配置を行っている。 ・図書館運営に必要な人材育成については、事業部による研修や外部講師による専門研修、OJT研修を適切に実施している。 ・制服の支給など身だしなみに配慮し、挨拶の励行、丁寧な言葉遣いと分かりやすい説明に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・運営については全般的に適切かつ積極的に履行できている。 ・コピーや図書館利用に関して利用者を注意しなければいけないことがあるが、研修などによりスタッフの対応力が上がったため、大きなクレームに発展することが減少した。クレームは「自館への課題の提示」と捉え、大小にかかわらず解決策を考え、全体に周知し自館の資質向上に生かしている。この継続により、クレームやトラブルがほとんどない良好な状態を維持している。 ・地域に貢献できる図書館として、近隣の介護施設などとの新たな関係を開拓しており、関係性は良好である。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は計画どおり運営されている。事業の際は関連する図書を展示するなど、図書のアピールに重点を置き、利用拡大に繋がるよう工夫している。 ・周辺地域に新築マンション等が増えているため、地域に目を向ける契機となるよう郷土資料の展示を行っている。 ・継続的に介護老人施設や保育園、夜間学校へのアウトリーチサービスを実施している。また、外国籍の方に図書館の利用方法を案内するなど、利用拡大に繋がる取組みを行っている。 ・会計管理は適正に行われている。 ・利用案内を含めた館内掲示物は、内容をグループ化し見やすく掲示されている。 ・クレームの際は報告書を作成している。件数が大幅に減少し、ほとんどない。初期対応が重要と考え、苦情になる前に声掛けをするなど苦情防止に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報の管理は図書館の第一の使命であり、「個人情報台帳兼リスク分析表」に即して厳重に管理している。 ・マニュアル整備、スタッフ研修を計画的に実施し、成果を上げている。	・個人情報は施錠保管し、「個人情報台帳兼リスク分析表」に基づき、厳正な管理を行っている。 ・全員参加の個人情報の研修を毎年実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・年度当初の防犯・防災マニュアルの見直し、全スタッフによる年1回の消防署を招へいした避難訓練、マニュアル周知の研修会を実施している。 ・館内秩序維持のために予防的措置を重視し、秩序を乱す行為が出来にくい環境づくりを運営の要としている。発生時には問題が大きくならないよう組織的に対応している。	・防災・非常時のマニュアル、チェックリスト、掲示物等が整備されており、適切に作成・管理されている。 ・4月に災害時の対応についての研修を実施し、スタッフに周知徹底されている。 ・非常時は事業部からの一斉メールにより初動体制を確保、情報の一元管理を図っている。 ・外回りを含めた巡回を定期的に実施している。 ・鍵の保管、施錠管理は適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・日常・定期点検の実施及び記録の管理保管は適切に実施している。 ・設備・備品については「複数の目で確認し合い問題点は速やかに報告する」を基本方針としている。「施設管理日報」により毎日本部へ報告し、情報共有化に努めることにより、迅速な対応が可能となっている。 ・再委託は適切に行われ、館全体の適切な維持管理に貢献している。 ・省エネルギー対策では区の指示に従い、利用者の協力を得ながら無理のない範囲で年間を通じて取り組んでいる。	・必要な点検が適正に実施されている。 ・施設・設備・備品等の状況について、毎日事業部への報告を行っている。区への報告も適切に行っている。 ・業務の再委託は適切に行われている。 ・省エネルギーへの取り組みとしては、温度調整や消灯について、天候などを状況を考慮したきめ細かい対策を行っている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に実施され、良好である。	適切に整備・保管管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・備品台帳との付け合せを実施し、適切に管理している。	・備品台帳に基づき点検を行い、適切に管理している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・常時清掃員が館内、敷地内の整備や美化を心掛けており、手入れが行き届き利用者から高い評価を得ている。月1回特別清掃を入れ、書架や電球の清掃等、日常清掃で手の届かないところを計画的に実施し整美に努めている。	・日常清掃・定期清掃により清潔な状態を保っている。 ・消耗品の補充、ごみの分別を適切に行っており、施設の環境整備に努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・「地域に親しまれ利用される図書館」をコンセプトに館運営を行っている。
・ハンディを持つ方へのサービスとして、高齢者施設への出張おはなし会(24人参加)、宅配サービス(8件)、対面朗読(月1回)等を実施した。
・保育園や学校へのサービスとして、来館おはなし会(4保育園、月1回)、総合学習資料の提供と図書貸出し(小学校3校)、夏休み出張おはなし会(小学校1校70人参加)、24年度より夜間中学生徒へのお話し会と図書館利用交流会(24人参加)を実施した。
・大人対象の自主事業(切り紙講座　10人、源氏物語を読む　18人参加)、夏休み宿題教室(3日間、11人参加)、図書館まつり(リサイクル本フェア859冊　140人、おはなし会19人参加、児童イラスト・文章掲示企画「どんなせかいにいってみたい？」180枚、展示「大田を旅する」)を実施した。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・基本サービスに丁寧かつ着実に取り組んでおり、実務研修を多く行いスタッフのスキルアップに力を入れ、適正で安定した図書館運営を行っている。
・利用者への声掛けを励行し、クレームの未然防止、再発防止に努めており、クレームが非常に少なくなった点は評価できる。
・利用促進に向けて、介護老人施設へのアウトリーチサービス、夜間中学校との交流会、地域健康課主催の育児学級での読み聞かせなど、一般・児童ともに地域特性を考慮した様々な試みを実践している点で、今後の活動に期待したい。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立羽田図書館
指定管理者	名称　テルウェル東日本株式会社 代表者　代表取締役社長　中山進 所在地　渋谷区千駄ヶ谷5-14-9

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成 26年　3月18日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・各種報告等、遅滞なく適切に行っている。	・報告書類は期限内に提出されている。 ・各種業務計画書、業務日誌等は整備・保管されている。 ・区への報告は必要に応じて適切に行われ、十分な連絡や調整がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・現在の司書率：47％ ・休館日等を利用し、全体ミーティング、テーマを設けた勉強会、部外講師によるマナー研修を実施し、資質の向上等に努めている。	・現在の司書率は52.9％（今年度「司書資格を取得した者があり、司書率が47％から52.9％に上昇した） ・土日繁忙時は増員するなど適切に配置している。直近の日曜日の出勤状況について、年度計画書の水準を満たしていることを確認した。 ・本社研修、現場でのOJTにより人材の育成に努めている。希望者は通信教育も受講できる。 ・職員の服装はエプロンを着用、利用者への声掛けも適切であった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主運営事業は年間計画に沿って運営し、チラシのポスティング等により知名度をあげ、地域に定着させた。 ・図書館だよりは月1回、担当者の持回りにより、各自が工夫をこらし発行し、各館へも送付している。 ・コピーサービスも適切に運用し、料金は必ず責任者が管理している。 ・受付窓口掲示方法を工夫し見やすくわかり易くするとともに、窓口対応のわかり易い説明に努めている。 ・クレームについては、情報共有すべき内容をその都度速やかにミーティング等で全員に周知し、個別に誠意を持って対応し、利用者に周知すべき内容は、館内に掲示している。 ・周辺地域とは出張所、町内会をはじめ、近隣企業、マンション管理組合等への定期的訪問により良好な関係維持に努めている。	・条例・規則を遵守しマニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は年間事業計画に従って全て実施されている。年間計画より2件増加している。 ・使用料の会計管理は、適切に処理されていた。 ・最寄りの駅からの案内は適切である。 ・自己啓発や図書館未利用者へのPRのために多くの自主事業を企画している。 ・クレームは接遇によることが多いので、誠意をもって対応するように周知している。初期対応が肝心なので、速やかに引き継ぎ館長や責任者が対応している点は評価できる。 ・周辺は地域力のある土地柄なので、図書館も地域の一員として役割を果たしていきたいと雪かきや出張所（検診でおはなし会を開催）などとの連携をおこなっている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・年1回のCSR研修等個人情報管理の適正管理の徹底に努めている。	・個人情報は適正に管理されている。 ・個人情報の保護、法令順守のためのマニュアルの整備や職員研修は実施されている。（本社・現地各1回）	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・緊急時の連絡体制の整備及び社員全員の徹底をしている。 ・AED研修（6月）、自衛消防訓練（12月）等を通じて、緊急時の対応について徹底を図っている。	・防犯・防災のマニュアルは整備され、防災訓練などにより職員に周知されている。 ・年2回安否確認訓練を実施し、災害対策準備品（水や食料、防災セット等）も確保されている。 ・巡回表にしてがって定期的に館内の見回りをしている。 ・鍵の保管・施錠管理はチェック表に従って適切に処理されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	・定期点検等計画的に実施し、点検記録を整備保管している。 ・修理等必要な場合は本社と連携し速やかな対応をとっている。	・保守点検は年間計画書通りに実施されていることを報告書により確認した。 ・修理・更新が必要な事例は速やかに大田図書館に報告されている。 ・修繕等は迅速におこなわれている。 ・業務の再委託は計画に従って適切に行われていることを報告書により確認した。 ・こまめに巡回して館内の温度を確認し、一部減灯している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）			○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等を適切に保管している。	取扱説明書等は適切に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・消防設備、エレベータ、自動扉等の保守点検を定期的に着実に実施し、機器の取扱説明書等を適切に保管している。	・適切に整備保管されている。 ・備品管理台帳に基づき点検を行うなど適切に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・日常の清掃は毎日実施し、休館日には図書館施設全体の清掃を実施し、施設等の清潔、美観の維持に努めている。	・清掃は適切に行われ、清潔な状態が保たれている。 ・洗面所等の消耗品補充も適切に行われている。 ・ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。 ・周辺の美観維持にも努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・図書館が本を借りるだけの施設ではなく、生涯学習の施設であることの認識をしてもらい、さらなる利用の促進を図っていきたい。
・毎月、各種講習会、講演会等自主事業を積極的に行い、地域に定着させ、生涯学習の場として貢献した。
・土地柄に合わせたパイロットによる講演会や、TVでも取り上げられた下町ボブスレーの講演会、利用者の方と直接触れ合える場として「ビブリオチャット読書会」も新たな企画として好評だった。継続的に行っている寄席や布ぞうりは次回公演の問合せも多い。
・赤ちゃん向けのお話し会、特別出張所での読み聞かせなど積極的に行い、読み聞かボランティア団体への支援や連携の強化を図った。次年度は「1歳半健診」で読み聞かせを実施する予定である。
・常に新しい展示を行い、資料のPRをおこなった結果、予約数も上昇した。
・利用し易い書架の工夫をし、書架の高さを調整した。今後は雑誌コーナーの改善に取り組みたい。
・レファレンス研修や経験年数の浅いのスタッフのレベルアップなど、今後も人材育成にも力をいれていきたい。
・次年度は創立20周年であり、記念誌発行や記念イベントを計画している。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・業務全般について、適切に運営されている。
・多くの講座やおはなし会を開催して図書館資料の紹介と図書館からの情報発信に力を入れている。また積極的に出張所でのおはなし会や施設貸出をおこない街の図書館として地域との連携に努めている。展示による図書館資料の紹介にも力を入れている。
・書架の調整や書架見出しの更新をおこない、利用しやすい図書館づくりに努めている。
・装備・修理の指導を充実させて、スタッフの技能向上と業務の効率化を図っている。スタッフの図書館業務に対する意欲は高い。（今年度司書資格取得者1名あり）
・平成26年度は開館20周年に当たり、周年行事を企画するなど意欲が感じられる。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	（ 3758 ）3051
		FAX	（ 3758 ）3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立六郷図書館
指定管理者	名称　株式会社ヴィアックス 代表者　小川　巧次 所在地　　中野区弥生町2－8－15

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月　18日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・報告書類等は、内容に誤りや不備がないかを確認し、期日より早めに余裕をもって提出するよう心掛けている。	・計画書・報告書の提出は良好である。 ・現場で業務日誌等が整備されている。 ・現場で情報連絡票ファイルが整備されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	現在の司書率：57％ ・現場で行う実地に即した研修を年に4回行い、即戦力となる人材育成に力を入れている。他に、本社研修や外部機関研修にも積極的に参加し、技術向上に努めている。	・現場で職員の司書資格を聴取したところ、司書率57％。 ・現場で事業計画書と出勤簿を照合したところ、適切である。 ・現場で聴取したところ、館・本社・外部の研修を受講。 ・現場で確認したところ、適切である。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・業務マニュアルや館則を遵守し、公正な運営を実施することで、特殊な事例を作り上げないよう注意を払っている。 ・図書館だよりは毎月発行。 ・利用者に寄り添い、迅速かつ適切な対応を行うことで、問題を拡大させない。	・現場で運用状況を聴取したところ、公正である。 ・計画書と報告書・写真を照合したところ、適切である。 ・会計管理は会計帳簿を確認したところ、適切である。 ・書架案内図・コピー案内等が整備されている。 ・図書館だよりを毎月発行、自主事業も積極的に実施している。 ・現場で、業務日報特記事項を確認したところ、適切である。 ・読み聞かせボランティア・小学校・大塚ろう学校と連携している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・各種帳票類やレシート類は保管期限を守り、月単位で裁断処理を実施。文書管理台帳で処理件数を記録・管理している。 ・全スタッフを対象とした個人情報保護研修を実施。	・現場で、保管状況・廃棄記録を確認したところ、適切である。 ・現場で聴取したところ、本社主催個人情報保護研修を全員が受講している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・年に一度、消防署職員の指導の下、消火訓練・AED操作訓練を実施している。 ・1時間に1度館内を巡回し、トラブル回避に努めている。	・現場で確認したところ、防犯・防災のマニュアルを整備し、スタッフに周知。 ・消防訓練報告書を確認したところ、実施ずみ。 ・現場で聴取したところ、日常の防犯・防災管理体制については常勤職員を責任者とした役割分担を整備している。 ・現場で管理状況を確認したところ、鍵の管理は適切である。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・工事、修繕、各種点検記録などの書類は過去数年分の記録とあわせてファイリングしている。 ・水回りなど緊急の修繕が必要な場合、速やかに報告し対応している。 ・休館日や開館前の時間を利用し、椅子やテーブル、フロアーや階段など安全面に問題がないかの確認作業を行い、事故を未然に防ぐよう努めている。 ・日中は階段、通路、使用していないトイレの照明は点灯していない。	・現場で点検記録を確認したところ、適切である。 ・修理・更新が必要な場合は速やかな報告を受けている。 ・現場で修繕記録を確認したところ、適切である。 ・現場で聴取したところ、業務の再委託は事業計画書どおり実施されている。 ・省エネルギーの取組みとして、減灯を実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に整備・保管している。	現場で取扱説明書が整備されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に管理している。	現場で書類が整備されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・建物の全体が老朽化しているが、日常の清掃と休館日に伴う特別清掃をしっかり行うことで、清潔さを保っている。 ・トイレットペーパーは紛失やいたずらで流されることがあるので、こまめに補充している。	・日常及び定期清掃について現場で点検記録と現況を確認したところ、適切である。 ・洗面所等の消耗品は常に補充、ごみの分別等、リサイクルの取組み、施設周辺の美観についても現場で現況を確認したところ、適切である。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・一般向けサービス:テーマ別ブックリストの作成と展示、六郷エリアマップ情報の展示、ゴーヤのグリーンカーテン講習会、多摩川下流散策・草花見学、スマートフォン活用術講座、安部龍太郎特別講演会、六郷グルメツアー、六郷らくご会等を実施した。
・児童サービス:めざせ郷土マスター、六郷とんび凧製作会、春・秋の図書館フェスティバル等を開催した。
・学校支援サービス:高畑・東六郷小学校に読み聞かせボランティアを派遣し、おはなし会を実施。高畑小学校わくわくスクールの一環で、図書館のお仕事体験を実施した。
・障害者サービス:大塚ろう学校の生徒を招き、先生の手話通訳によりおはなし会を実施した。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設管理は適正に行われ、安定した図書館運営がおこなわれている。
・図書館フェスティバルなど様々なイベントや展示などに力を入れ、図書館の存在と魅力を区民に周知するように工夫している。
・六郷地区の自然・施設等地域環境を生かした社会教育事業の展開に特色がみられる。
・読み聞かせボランティア団体や六郷とんび凧の会、自然保護団体等地域ボランティアとの連携に優れている。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

施設名	大田区立下丸子図書館
指定管理者	名称　株式会社ヴィアックス 代表者 小川　巧次 所在地　中野区弥生町2－8－15

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成 26年　3月12日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・図書館と本社管理部門で、計画書・報告書・日報等の資料を提出前に必ず複数の目でチェックし、それぞれで保管・対応できるようにしている。	・計画書・報告書の提出は良好である。 ・現場で業務日誌等が整備されている。 ・現場で情報連絡票ファイルが整備されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	現在の司書率:73% ・本社で全スタッフを対象にした配置前研修、フォローアップ研修、責任者クラスを対象にした専門研修を実施するとともに、下丸子図書館においても館内整理日を利用し、スタッフ研修を実施。その他、各機関で行われている外部研修(都立多摩図書館、社会福祉協議会、社会教育課等)にも参加。	・司書率73%。 ・現場で事業計画書と出勤簿を照合したところ、整合している。 ・現場で聴取したところ、館・本社・外部の研修を受講。 ・現場で確認したところ、適切である。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主運営事業は多数開催。 ・図書館だよりを毎月作成して配布している。 ・クレームを自館で適切に処理。	・現場で運用状況を聴取したところ、公正である。 ・計画書と報告書・写真を照合したところ、適切である。 ・会計管理は会計帳簿を確認したところ、適切である。 ・書架案内図・コピー案内等が整備されている。 ・現場の利用簿を確認したところ、多目的室の利用はほぼ満室である。 ・現場でクレーム記録簿を確認したところ、適切である。 ・小学校・読み聞かせボランティア・拡大写本ボランティア・点訳ボランティアと連携している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報に関わる文章等は、鍵のかかるロッカーに保管。 ・本社主催「個人情報保護」研修を全員受講。	・現場で保管状況、廃棄記録を確認したところ、適切である。 ・現場で聴取したところ、本社主催個人情報保護研修を全員受講。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・防犯・防災マニュアルは一箇所にまとめて置いてあり、誰でもすぐ閲覧できる。 ・自衛消防隊消防訓練あり。 ・AEDを館内に設置、全員救命講習を受ける。 ・開館時は1～1．5時間間隔で巡回をしている。 ・閉館時はスタッフ2名で館内を巡回し、施錠を確認。	・現場で確認したところ、防犯・防災のマニュアルを整備し、スタッフに周知。 ・消防訓練報告書を確認したところ、実施ずみ。 ・日常の防犯・防災管理体制については常勤職員を責任者とした役割分担を整備している。 ・現場で管理状況を確認したところ、鍵の管理は適切である。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・日常点検実施報告書に基づき、館内外の保守点検を行っている。 ・防火扉、バルコニー扉、非常ドアの修理等を実施した。 ・減灯、空調の一部非稼働、ブラインドの取り付けによる空調負荷の軽減等を実施した。	・現場で点検記録を確認したところ、適切である。 ・修理・更新が必要な場合は速やかな報告を受けている。 ・現場で修繕記録を確認したところ、適切である。 ・現場で聴取したところ、業務の再委託は事業計画書どおり実施されている。 ・省エネルギーの取組みとして、減灯、空調の一部非稼働を実施している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に整備・保管している。	・現場で取扱説明書が整備されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・適切に管理している。	・現場で書類が整備されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・館内外は毎日清掃され、清潔に保たれている。設備・備品に汚れはない。	・日常及び定期清掃について現場で点検記録と現況を確認したところ、適切である。 ・洗面所等の消耗品は常に補充、ごみの分別等、リサイクルの取組み、施設周辺の美観についても現場で現況を確認したところ、適切である。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・一般向けサービス:　クリスマスの花からお正月の花への「花あしらい」講習会、昭和館からの貸出キットを利用した「昭和」の展示等を実施した。
・児童サービス:　工作会、点訳ボランティアによる点字教室、「いたばしボローニャ子ども絵本館」絵本展示等を実施。読み聞かせボランティアによる子どものおすすめ本を作成・配布した。
・学校支援サービス:多摩川小学校の学校図書ボランティア「多摩サポ」を育成し、配架分類等の指導を実施した。
・障害者サービス:全国の児童を対象に教科書の拡大写本を行う拡大写本研究会の支援、点字器30個の貸出を実施した。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設運営は適切で、安定した図書館サービスが行われている。
・日頃から研修やミーティングで丁寧な接遇について周知した結果、利用者からスタッフへの感謝の手紙が届いている。
・一般向け、児童向けに行う各種講習会・展示等社会教育事業の充実はめざましいものがある。
・読み聞かせボランティア、拡大写本ボランティア、点訳ボランティア等地域のボランティアとの連携にすぐれ、地域力推進の中核拠点となっている。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立多摩川図書館
指定管理者	名称　株式会社図書館流通センター 代表者　代表取締役　渡辺太郎 所在地　文京区大塚3－1－1

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月19日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・保管書類は、年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管。 ・運営で問題や疑義が生じた場合は、迅速に報告・連絡を行っている。	・期日までに提出されている。 ・わかりやすく整理されている。 ・情報連絡表等を使い、随時区との連絡調整を行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率81パーセント ・毎月の休館日にスタッフ全員のミーティングを実施し、レファレンス研修など毎月テーマを設定して館内研修を実施している。 ・職員のドレスコードを設け、実施している。	・図書館司書の有資格者を常時配置し、知識、経験を持った職員を適正配置している。 ・適正な人員配置を行っているが、年度計画書の配置人数を満たしていない時間帯見受けられた。 ・館内研修を実施し、外部研修にも積極的に参加して人材の育成に努めている。 ・名札を見やすい位置に付けるなど身だしなみ等に配慮し丁寧な言葉使いとわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			△
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主運営事業を計画以上に実施し、実施報告を遅滞なく提出している。 貸出冊数等、書架案内、レシートの見方を館内にイラスト掲示している。 ・クレームに対して真摯に対応し、可能な対応は、即実施している。 ・隣接保育園、周辺町内会とは、良好な関係を築いている。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は計画どおりに取り組んでいる。区報、ポスター・チラシ等必要な情報発信を行っている。 ・金銭の取扱い、帳簿ともに適切に管理されている。 ・必要な場所に貼り紙をし、施設の利用方法について説明書きされている。 ・展示の方法や場所を利用者がブラウジングしやすいように工夫に努め、利用率向上への取り組みを行っている。 ・苦情について改善できるものは直ちに改善策を講じるなど対応を行っている。区への報告も速やかに行っている。 ・小学校、保育園など良好な関係を築けている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報資料について、保護記録票、保管調査書、保護チェックリストを作成し、施錠して保管している。 ・個人情報保護等の研修を職員全員にし、毎年実施している。平成25年度も実施済。	・チェックリストを作り、個人情報の適正管理に努めている。 ・個人情報保護、法令遵守のため、職員研修を実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・自治体防災カードと多摩川図書館作成の緊急連絡先・緊急時対応を職員全員が所持している。 ・自主消防訓練と危機管理研修を毎年実施している。平成25年度も実施済。 ・鍵の管理は保管庫を設置して毎年閉館時に施錠と本数確認を行い、記録している。	・会社作成の危機管理マニュアルが整備されている。職員にも周知されている。 ・自主消防訓練を実施している。 ・1時間に1回巡回し、館内の秩序に努めている。 ・鍵の保管、施錠管理も適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・施設の老朽化、経年変化に伴う、修理・更新の計画・見積を中央館へ報告している。 ・不具合が発生した場合は、速やかに報告している。 ・点検記録は、月毎の管理報告書にして記録・保管している。 ・不具合が発生した場合は速やかに報告している。 ・支障や問題は放置されていない。その都度適切に対応実施。 ・東日本大震災に伴う節電対策に対し、照明器具の一部消灯、空調の温度管理、グリーンカーテン等を実施して節電に努めている。	・必要な点検が計画的に実施され、適正に行われている。 ・修理・更新について必要に応じて相談・報告・実施を行っている。 ・設備・備品について、良好な維持管理に努めている。 ・業務の再委託は適正に行われている。 ・省エネルギーの取り組みが実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・整備・保管している。	・機器の取扱説明書等は整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・11月に備品管理の総点検を実施し、適切に整理整頓している。	・機器の取扱説明書等は、整備・保管されている。 ・備品台帳に基づき適正に整理整頓されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・年度計画に基づき適切に清掃作業を実施している。 ・点検記録は月毎の管理報告書にして、記録・保管している。	・日常、定期清掃ともに適正に行われ、清潔に保たれている。 ・消耗品等は補充されている。 ・ごみの分別等は適正に実施されている。 ・周辺の美観は維持されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・「図書館を使った調べる学習コンクール(第2回)を実施。主旨説明、要項説明を実施(道塚小・矢口小・志茂田小・西六郷小、安方中・志茂田中)小学校のワークショップに参加(述べ参加者数129名)。調べる学習コンクールの説明会・相談会を6回開催(延べ参加者数79名)。
多摩川図書館の受付応募数106作品。多摩川図書館からの作品は5点が入賞、うち2点が全国大会へ推奨される。11月入賞作品表彰式を開催。
・「蝶の世界展」(蝶の標本の展示と採集家のおはなし　5月17日～5月19日　来場者261名)
・夏休み多摩川子どもシアター(3回講演　172名)　・夏休み子ども実験教室(2回実施　26名参加)
・音楽と物語を楽しもう(絵本の読み聞かせ、場面にあった音楽演奏を聴く　42名参加)
・大人のための朗読会(視覚障害者を中心に結成された　こうばこの会によるトークパフォーマンス　16名参加)
・読書会(読後の感想や意見を相互に交流しあうことにより、より深く読書への興味を広げる　計7回実施　述べ参加数30名)

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設管理は適正に行われており、選書、行事、学校への働きかけ等の図書館業務についても全般にきめ細かく工夫して遂行され、良好に実施されている。
・外部の掲示板についてディスプレイを毎月更新したり、自治会・マンションへの掲示を積極的に行い、図書館のPR活動に努めている。
・多摩川図書館は保存書庫が無く、資料の保管場所に苦慮していたが、空調工事後に空いた機械室を整備し書庫スペースを確保するなど積極的に自館の課題解決に取り組んでいる。
・利用の多い年齢層へのアピールだけではなく、様々な年代の利用者にも利用促進のアピールをしていただき、利用層の拡充を図ってください。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立蒲田図書館
指定管理者	名称　共同事業体JCS/NBMグループ 代表者　日本コンベンションサービス株式会社　代表取締役　近浪　弘武 所在地　千代田区霞ヶ関1-4-2

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成 26年　3月 10日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・各種報告事項はすみやかに対応している。	・各種書類は適切に提出されており、内容も不備はない。 ・各種記録の整備保管は適切に行われている。 ・区との連絡は必要に応じて適切に行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率　48% ・毎月休館日に全員への研修を実施しているほか、本社での研修にも参加している。	・司書率が昨年度より10%以上増えた。司書資格取得の支援を行っている成果が出ている。 ・適正な人員配置を行っている。 ・人材育成は本社の職層別研修、選択制の図書館業務についての研修、OJT研修を行っている。また、新人育成用に独自資料を作成し、業務のマニュアルのシステム化、視覚化により、即戦力となる人材の育成に努めている。 ・挨拶や声掛けは適切に行われている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主事業、館報の活用等は積極的に手掛けている。 ・クレーム対応のため巡回を強化しているが、対応しきれない部分がある。	・条例・規則を遵守し、マニュアル、管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・自主事業は計画どおり運営されている。大田区と関わりの深いテーマ展示を実施し、人気のある企画は継続するなど利用者のニーズを察知した事業展開を図り、利用者拡大に努めている。 ・会計管理は適切に行われている。 ・館内の掲示物は見やすく、目につきやすい場所に掲示し、新鮮度にも留意するなど工夫がみられる。大田区立図書館ホームページへの行事案内等の掲載も適切である。 ・クレームの情報共有と迅速な対応を行い、区への報告を適切に行っている。 ・地域情報の収集と発信に努め、隣接の公園での紙芝居や地元商店街と連携したリサイクル市など地域密着型のサービス提供を図り、良好な関係を築いている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個人情報に関わる書類は、すべて施錠できる場所で管理している。	・個人情報は施錠保管とし、施錠確認を行い適切に管理されている。 ・本社講師による個人情報研修、区の条例等の研修を毎年実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・防犯・防災に関わる対応に関する全員研修を実施。 ・鍵の管理は特に注意を払っている。	・防犯・防災のマニュアルを備え、年2回消防と地震時の避難誘導訓練を行い、徹底を図っている。 ・緊急時に備えた訓練や定期の安全訓練など、安全管理に努めている。 ・1時間ごとに巡回を行い、防犯及び良好な館内秩序の維持に努めている。 ・鍵の保管、施錠管理は適切に行われている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・日常点検で何か問題が見つかった場合、速やかに改善処置対応している。	・必要な保守点検が適正に行われている。 ・修繕が必要なものについては区への報告を行い適切に対応し、維持管理に努めている。 ・再委託は適切に行われている。 ・省エネルギーへの取り組みとして、空調機の温度設定に配慮し、窓際の蛍光灯を消灯するなどの対策を取っている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・年間計画に沿って適切に管理している。	・適切に整備・保管管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・備品台帳との付け合せを行い、適切に管理している。	・備品台帳に基づき点検を実施し、適切に管理している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・問題なく実施している。	・日常清掃・定期清掃により清潔な状態を保っている。 ・消耗品の補充、ごみの分別等を適切に行い、施設の環境整備に努めている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・毎月テーマを決め書庫CDの特集展示を行い、貸出利用の増加を図っている。資料についても、スタッフによる特集展示を月2回実施、半月で300冊以上の貸出しがあることもある。また、YAコーナー、小沢昭一コレクション、闘病記、介護コーナーなど、幅広い興味や好みに対応できる工夫を行っている。
・地域の動き(お祭、映画祭、盆踊り等)に積極的に関わり、商店街でのリサイクル市にも定期的に参加している。(主に児童書を1回あたり300～500冊提供)また、地域情報ツールの紹介、地域情報誌の収集、商店街のちらし収集、月替わりの地域にまつわる展示など、地域情報の紹介に力を入れ、好評である。
・昨年度からの実施となる「ぬいぐるみお泊り会」が非常に好評で、継続開催を予定している。(約25名参加)
・隣接公園での青空紙芝居を実施(5月・11月)、毎回30名以上の子供が参加している。
・保育園の来館お話会が定着し、毎月30名ほどの利用がある。小学校への出前ブックトークも実施している。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設管理、人材、事業とも適切に運営されている。問題点を常に洗い出し、創意工夫し改善に努める前向きな姿勢がうかがえた。
・問合せの多い周辺地域の住宅地図、地域情報や所蔵する資料の案内のリーフレットを作成し、カウンター配布している。利用者のニーズを把握し、迅速に応える姿勢は評価できる。
・地域に主眼を置き、目新しさや興味を引く展示・事業が多く、メディアからの取材も多くあり、新規利用者の開拓にも熱心である。
・地域情報の収集・紹介に努め、地域の情報発信拠点として、積極的な運営を行っている。
・貸出冊数が年々増加しており、前年度比4.6%増、平成22年度と比べ10%以上の増加となった。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(3758)3051
		FAX	(3758)3625

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立蒲田駅前図書館
指定管理者	名称　株式会社図書館流通センター 代表者　代表取締役　渡辺太郎 所在地　文京区大塚3－1－1

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年　3月17日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・報告を随時行っている。	・事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。 ・各種業務日誌等がわかりやすく整理されている。 ・情報連絡表を使い、随時区との連絡調整を行っている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか			○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか			○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	・司書率　39.1% ・本社であらゆる分野にわたる研修を実施。休館日にも館内研修を実施している。	・図書館司書の有資格者を随時配置し、知識経験を持った職員を適正配置している。 ・スタッフの配置は、年度計画書に沿った適正な人数配置を行っている。 ・館内研修を実施し、外部研修にも積極的に参加して職員の人材育成に努めている。 ・名札を見やすい位置に付け、名前をひらがなにするなど見やすい工夫がされ、接客態度も良く、わかりやすい説明に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・自主運営事業はHP、ポスター、ちらし、カウンターでの声掛け等で周知し、成果を上げている。 ・図書館だよりを毎月発行。今年度は紙面をリニューアルした。3面には「本の交差点」と題し、読み物的な記事を新設した。ただ本を紹介するだけでなく、ひとつのテーマについてさまざまな角度から本を紹介することで利用者の興味を広げ、更なる図書館利用促進を目的としている。 ・利用方法のわかりやすい説明のために新規カード作成中に利用者に読んでいただく案内を作成し使用している。 ・コピーサービスは、著作権研修を実施しスタッフに周知している。 ・五味太郎氏からの絵本の寄贈についてmicsおおたや大田区被災地支援ボランティア調整センターと連携して対応した。	・条例・規則を遵守し、マニュアル・管理運営基準等に定める業務を適正に実施している。 ・計画通りに運営されている。 ・会計管理事務は金銭の取扱い、帳簿ともに適切に管理されている。 必要な場所に施設利用方法についてわかりやすく提示されている。 ・わかりやすい利用案内を配布したり、毎月発行の図書館だよりで本の紹介をしてさまざまな本に興味を持ってもらえるよう利用率向上への取り組みを行っている。 ・クレームに対して、利用者の話をきちんと聞き、改善できるものは直ちに改選を行い適切に対応している。 ・読み聞かせボランティア・障害者サービスともに施設周辺の連携が取れている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか			○
	使用料等の会計管理は適切か			○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか			○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か			○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか			○
	施設の周辺地域との関係は良好か			○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・会社としてプライバシーマークを取得し、全スタッフが年1回個人情報保護、法令順守の監査を受けている。	・個人情報管理は受付から保管まで取り決めがあり、保管場所も施錠され、適正に管理されている。 ・個人情報保護、法令遵守のため職員研修を実施している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・年2回消費者生活センターと合同で消防訓練を受けている。	・会社独自の危機管理マニュアルが整備され、職員にも周知されてる。 ・消防訓練を適正に実施している。 ・定期的に巡回をおこなっている。 ・鍵の保管、施錠管理が適切になされている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか			○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か			○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか			○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・男子トイレは故障したが、すみやかに修理した。 ・冷暖房費については省エネをこころがけ指定の温度としている。	・計画的に日常・定期点検が計画的に実施されている。 ・修理・更新について必要に応じて大田図書館に相談・報告・修理を行っている。 ・業務の再委託は適正に行われている。 ・必要の無い照明は消すなど省エネルギーへの取り組みがされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)			○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)			○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)			○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)			○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・整備・保管している。	・設備の取扱いについて整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・11月に備品管理の総点検を実施し、適切に整理整頓している。	・機器の取扱説明書等は整備保管されている。 ・備品台帳に基づき適正に整理整頓されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・清掃は確実に行っている。	・日常・定期清掃ともに適正に行われ、清潔に保たれている。 ・洗面所等の消耗品は常に補充されている。 ・ごみの分別等、リサイクルの取り組みは適切に実施されている。 ・周辺の美観は維持されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○
		施設周辺の美観は維持されているか			○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

①大展示、小展示、児童展示、AV展示に加え、保存雑誌展示、59類(家庭)季節展示、49類(医学・薬学)展示を増設。②大田区4館合同「図書館を使った調べる学習コンクール」を実施。図書館利用促進につなげるため、調べ学習や図書館利用について近隣小中学校へ出張説明をした。調べる学習説明会(1回:10名参加)、具体的な作成作品の相談(6回:13名参加)、わくわくスクールで作品のまとめ方を講習(5回:52名参加)を実施。応募数は小学校7校から26作品出展、1名が優秀賞、1名が奨励賞を受賞。11月入賞作品表彰式を開催。③毎月読書会(13回:162名)④(毎週のお話会に加え、お絵かきお話会(月1回参加者83名)、ボランティア主催による工作お話会を実施(11回実施　参加者146名)、不定期ではあるが、あかちゃんお話会を実施(年3回実施参加者82名)。⑤中小企業診断士と提携し、毎週土曜にまちかど相談会(経営・起業相談)を実施。⑥五味太郎氏から寄贈絵本(特に海外出版)を受け入れた。今後は海外絵本を糸口に多文化サービスに力を入れていく。⑦生活センターの「生活展」においてリサイクル本を配布(775冊)。⑧本についてるほこりと細菌を除去するブックシャワーを設置。クリーンな本の提供を可能にした。⑨ビジネス講座(2回:56名参加)

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

・施設管理、施設運営ともに適正におこなわれている。
・読書室の利用ルールをサイン化したり、医学・薬学分野は見出しを病名で表示したり、わかりやすい表示に心掛けている。また、混雑する夏休みはおはなしの部屋を閲覧スペースとして開放するなど、利用者目線での図書館環境の整備がよくできている。
・蒲田駅前図書館保存庫の長期保存雑誌を展示し、紹介のパンフレットを作成・配布するなど保存資料の利活用を推進している。
・指定管理者自らがカーブミラーを設置し、死角になる箇所をカウンターから見えるようにして資料亡失、防犯予防に努めている。

施設所管課	教育総務部大田図書館	電話	(　3758　)3051
		FAX	(　3758　)3625

平成25年度
指定管理者
モニタリング結果

編集・発行
大田区　計画財政部
計画財政課
〒144-8621
大田区蒲田五丁目13番14号
電話：03-5744-1654（直通）
FAX：03-5744-1502